Behoeften bij Metingen op Afstand

Verstand in plaats van afstand in klinische interviews in tijden van social distancing



Sem Dijkers

3371042

In opdracht van:

Re.Process,

Fontys Hogescholen

# Voorwoord

Ik heb dit afstudeeronderzoek uitgevoerd en geschreven in opdracht van Fontys Hogescholen voor mijn hbo-bachelor Toegepaste Psychologie. Het uitvoeren van dit onderzoek was niet altijd makkelijk en ik wil daarom ten zeerste mijn opdrachtgever Simone Burger bedanken voor haar enthousiasme en voor het fijne contact dat ik heb gehad. Ook wil ik graag mijn begeleidend docent Suzanne Sterk bedanken voor de fijne werkplaatsen die ik heb kunnen bijwonen met haar en de vele ondersteuning die ze mij gegeven heeft in het maken van deze scriptie.

Inhoudsopgave

[Voorwoord 2](#_Toc74635713)

[Samenvatting 5](#_Toc74635714)

[Leeswijzer 6](#_Toc74635715)

[Lijst van termen en afkortingen 7](#_Toc74635716)

[Onderdeel I: Inleiding 8](#_Toc74635717)

[1.1 Probleemcontext en -analyse 8](#_Toc74635718)

[1.2 Probleembeschrijving 11](#_Toc74635719)

[1.3 Vraagstelling 12](#_Toc74635720)

[Onderdeel II: Theoretisch kader 13](#_Toc74635721)

[Onderdeel III: Methodologie 21](#_Toc74635722)

[Onderdeel IV: Resultaten van het veldonderzoek 26](#_Toc74635723)

[4.1 Het vormen van een interpersoonlijke band 26](#_Toc74635724)

[4.2 De fysieke meting versus de meting op afstand 29](#_Toc74635725)

[4.3 Beeld of geen beeld? 31](#_Toc74635726)

[4.4 Unieke aspecten op afstand 32](#_Toc74635727)

[Onderdeel V: Conclusie en discussie 34](#_Toc74635728)

[5.1 Conclusie 34](#_Toc74635729)

[5.2 Perspectieven uit de literatuur over de conclusie 35](#_Toc74635730)

[5.3 Discussie 37](#_Toc74635731)

[5.4 Aanbevelingen 38](#_Toc74635732)

[Onderdeel VI: Bibliografie 40](#_Toc74635733)

[Bijlage I: Analyseplan 42](#_Toc74635734)

[Bijlage II: Toestemmingsformulieren 43](#_Toc74635735)

[2.1 Toestemmingsformulier deelname 43](#_Toc74635736)

[2.2 Toestemmingsformulier geheimhouding 46](#_Toc74635737)

[Bijlage III: Topiclijst 48](#_Toc74635738)

[Bijlage IV: Interviewprotocollen 50](#_Toc74635739)

[4.1 Initiële protocol 50](#_Toc74635740)

[4.2 Definitieve protocol 57](#_Toc74635741)

[Bijlage V: Transcriptfragmenten 61](#_Toc74635742)

[Fragment 1 61](#_Toc74635743)

[Fragment 2 62](#_Toc74635744)

[Legenda kleuren bij de secties van het interview 62](#_Toc74635745)

[Bijlage VI: Taxonomie 63](#_Toc74635746)

[Bijlage VII: Mindmap 67](#_Toc74635747)

[7.1 Lege mindmap 67](#_Toc74635748)

[7.2 Ingevulde mindmaps 68](#_Toc74635749)

[Bijlage VIII: Ethische verantwoording 70](#_Toc74635750)

# Samenvatting

Re.Process is een onderzoek waarin wordt gekeken naar de effecten van traumagerichte therapieën op deelnemers die zowel een traumatische als een psychotische stoornis hebben. Om de klachten van deze deelnemers te meten worden er door de onderzoeksassistenten van Re.Process metingen gehouden. Vanaf maart 2020 wordt een deel van deze metingen op afstand gehouden via de telefoon of via beeldbellen. Re.Process wil graag weten wat de behoeften zijn van haar onderzoeksassistenten zodat zij in deze metingen een zo goed mogelijke band kunnen vormen met de deelnemers. Om erachter te komen wat deze behoeften zijn, zijn er interviews gehouden met zeven onderzoeksassistenten die ervaring hebben met metingen op afstand. De onderzoeksassistenten vertellen dat ze metingen op afstand minder fijn vinden om te doen dan fysieke metingen. Om een band te vormen met de deelnemers maken de onderzoeksassistenten veel gebruik van handelingen die lastig zijn op afstand, zoals voor de meting losjes praten, de deelnemers binnenlaten en drinken voor ze halen. Ook vinden onderzoeksassistenten het fijn wanneer de ze deelnemer al eens gesproken hebben in een eerdere meting of in een eerdere meting in het echt hebben gezien. Om de band met de deelnemers te verdiepen maken ze ook graag gebruik van humor en geven ze bij emotionele momenten de deelnemers de ruimte om hierover te spreken. De ruimte om vrij te spreken aan de kant van de deelnemer is ook erg belangrijk om een vertrouwensband te maken en dit wordt met name gedaan door aandacht te tonen voor hetgeen dat de deelnemer vertelt en dit serieus te nemen. Ook hier helpt eerder contact bij. Bij het vormen van een band met de deelnemers in metingen op afstand hebben de onderzoeksassistenten behoefte aan zekerheid, empathie en aan persoonlijke verbintenis. Wanneer zowel de deelnemer als de onderzoeksassistent weet wat ze van elkaar kunnen verwachten en de onderzoeksassistent hiernaast de ruimte krijgt vanuit de deelnemers en de interviewmethode om empathie te voelen voor de deelnemer ontstaat er een goede band. Als de onderzoeksassistent dan ook nog een klik heeft met de deelnemer en plezier heeft in de meting wordt deze band nog sterker.

# Leeswijzer

In onderdeel I (de inleiding) wordt de achtergrondinformatie over het probleem gegeven en wat er bij de opdrachtgever speelt. De inleiding eindigt met het opstellen van de onderzoeksvraag en de deelvragen.

In onderdeel II (het theoretisch kader) wordt er een analyse gemaakt van de kennis die al bestaat in de literatuur over de onderwerpen die relevant zijn voor het onderzoek. Er wordt hier gesproken over vertrouwen en wantrouwen en ook over non-verbale communicatie, PTSS en schizofrenie.

In onderdeel III (de methodologie) wordt beschreven hoe de onderzoeker te werk is gegaan in het onderzoek, welke methoden zijn gebruikt en waarom.

In onderdeel IV (de resultaten) wordt beschreven wat de resultaten zijn van het veldonderzoeksgedeelte van het onderzoek. Dit wordt gedaan door de vier deelvragen stuk voor stuk te beantwoorden met de bevindingen van de analyse.

In onderdeel V (de conclusie en de discussie) wordt als eerste het antwoord gegeven op de hoofdvraag van het onderzoek. Vervolgens wordt er gekeken naar wat de literatuur te zeggen heeft over deze conclusie, worden de sterke en de zwakke punten van het onderzoek besproken en worden er suggesties gegeven voor vervolgonderzoek. Ten slotte worden er concrete aanbevelingen gedaan voor de opdrachtgever.

# Lijst van termen en afkortingen

**Re.Process:** het onderzoek waar de opdrachtgever en de onderzoeksassistenten voor werken.

**Onderzoeksassistent:** werknemers van Re.Process, vaak stagiairs en afstudeerders, die metingen houden bij de deelnemers van het onderzoek. De onderzoeksassistenten zijn de doelgroep van dit onderzoek.

**RA:** afkorting voor research assistant, de Engelse term voor onderzoeksassistent.

**PTSS:** Ook bekend als PTSD, staat voor posttraumatische stressstoornis, de psychologische stoornis die op veel manieren centraal staat bij de deelnemers van Re.Process.

# Onderdeel I: Inleiding

## 1.1 Probleemcontext en -analyse

Binnen de psychologie wordt er veel onderzoek gedaan naar de effecten van verschillende therapieën op verschillende soorten psychische stoornissen. Een onderzoek dat momenteel gaande is, is Re.Process. Re.Process onderzoekt de effecten van een aantal traumagerichte therapieën op patiënten die zowel posttraumatische stressstoornis en een psychotische stoornis hebben. Deze twee stoornissen worden hier onderzocht omdat er vroeger werd gedacht dat het ondergaan van een therapie voor de traumatische klachten de psychotische klachten zou verergeren (van den Berg, 2017). Om dit onderzoek te doen is Re.Process afhankelijk van een team onderzoeksassistenten (RA’s), die afspraken maken met de deelnemers van het onderzoek en dan een aantal interviews houden. Er worden tijdens het onderzoek dus een aantal metingen gedaan bij de deelnemers om te onderzoeken hoe hun klachten zich ontwikkelen met de tijd. Deze metingen gebeurden in principe op de ggz-locatie waar de deelnemer normaal gesproken naartoe zou gaan. Dit betekent dat de meting dus persoonlijk, face-to-face gebeurde. Over het algemeen duren de metingen twee uur per keer, maar dit is sterk afhankelijk van de wensen en het kunnen van de deelnemers.

Er is in 2020 een grote verandering geweest in de manier waarop Re.Process te werk gaat.

De metingen werden tot begin 2020 in principe gehouden bij de verschillende ggz-instellingen waar de deelnemers naartoe gingen. Aangezien de deelnemers uit verschillende Nederlandse provincies komen betekende dit ook dat de RA’s voor hun werkzaamheden veel rond moesten reizen om bij die ggz-instellingen te komen. Sinds maart 2020 is hier verandering in gekomen. Als gevolg van de maatregelen rondom COVID-19 was het niet meer mogelijk om de metingen op locatie te doen. De situatie veranderde gedurende 2020 weliswaar gedeeltelijk, sommige ggz-instellingen lieten de metingen op locatie weer doorgaan na een aantal maanden, maar het is soms nog steeds niet mogelijk om een meting op locatie te houden vanwege de regels van de instelling vanwege overheidsregels of vanwege de voorkeur van de deelnemer. Sommige deelnemers hebben namelijk liever contact op afstand terwijl anderen dit juist niet fijn vinden en graag de RA persoonlijk ontmoeten. Dit betekent dat de metingen soms via de telefoon gehouden moeten worden. Onder deze telefonische metingen valt de ‘klassieke’ telefonische meting waarbij men elkaar niet ziet maar ook het modernere beeldbellen. Dit was eigenlijk een ad hoc-oplossing en hierdoor is de verandering in het houden van de metingen niet meegenomen in de training die Re.Process biedt aan haar RA’s en weet Re.Process niet hoe de RA’s deze nieuwe vormen van onderzoeken op afstand ervaren. Vanuit de RA’s zijn er al een aantal zaken gebleken met betrekking tot de metingen. Zo worden de metingen op afstand wel degelijk anders ervaren dan de normale metingen. RA’s hebben bijvoorbeeld verteld dat er minder ruimte is voor informele gespreksvoering die ander wel zou gebeuren in een meting. Wanneer de RA een deelnemer binnen laat komen in een normale meting is het namelijk de regel dat er wat gekletst wordt over van alles en nog wat terwijl de deelnemer gaat zitten en de RA bijvoorbeeld wat te drinken pakt voor beide personen. Ook tijdens de interviews zelf is er gevoelsmatig minder ruimte voor informele gespreksvoering. Het voordeel hiervan is dat de interviews gerichter zijn en er wat makkelijker antwoorden komen op de gestelde vragen, maar het bijkomende nadeel hiervan is dat het contact tussen de deelnemer en de RA minder persoonlijk lijkt te zijn. Dit merken de RA’s doordat antwoorden van deelnemer vaak korter lijken te zijn tijdens de metingen en het moeilijker is voor beide kanten om emotie over te dragen naar de ander, met name in de klassieke telefonische metingen. De RA’s vertellen dus dat ze merken dat er gevoelsmatig een verschil bestaat tussen de normale metingen en de metingen op afstand.

Vanuit Re.Process werd er al verwacht dat metingen op afstand ietwat anders zouden verlopen en is er interesse in wat deze verschillen zijn. Vooral de interpersoonlijke band die gevormd wordt tijdens de meting(en) is interessant voor Re.Process, deze staat centraal in het contact met de deelnemers omdat een goede band uit ervaring leidt tot een meer comfortabele meting. Deze gevormde band en de invloed die het heeft op de ervaringen van beide kanten van het interview is al langer een onderwerp waar onderzoek naar gedaan wordt. Vooral in de context van therapeutische relaties tussen therapeuten en cliënten/patiënten is deze band onderzocht. Deze bond wordt in de literatuur regelmatig aangeduid als de ‘therapeutic alliance’, het therapeutische bondgenootschap. Dit bondgenootschap kan verschillende vormen aannemen afhankelijk van de therapievorm die wordt toegepast, maar bestaat in de meest simpele vorm uit een basisniveau van vertrouwen dat dieper wordt en moet zijn wanneer men wil praten over diepere, gevoeligere ervaringen (Bordin, 1979). Uit de literatuur blijkt dat deze bond niet altijd op dezelfde manier geuit wordt. Hoewel de vertrouwensband tussen therapeut en cliënt namelijk van belang is en er een positief verband lijkt te zijn tussen het hebben van deze band en het uiteindelijke succes van de therapie betekent dit niet dat dit komt als gevolg van een focus op gevoelens en emotie (Ulvenes et al., 2012). Sterker nog, in sommige therapieën lijkt deze focus op emotie een negatieve invloed te hebben op de uitkomst van de therapie. Dit betekent dat het vormen van een band met cliënten en deelnemers niet per sé hoeft te betekenen dat er ruimte moet te zijn voor affect en dat vertrouwen de verenigende factor is. Het is hier dus van waarde om te benoemen dat de interpersoonlijke band tussen de RA’s en de deelnemers in de eerste plaats een vertrouwensband is. Dit vertrouwen is van grote waarde binnen de interviews die de RA’s doen met de deelnemers omdat de deelnemers het tijdens de meting moeten hebben over de symptomen van hun traumatische en psychotische stoornissen en dat het dus belangrijk is dat deze band niet beschadigd wordt door het gebruik van media op afstand. De invloed van de metingen op afstand op deze vertrouwensband is momenteel echter nog onbekend. Toch kan affect ook een aspect zijn in de interpersoonlijke band tussen RA’s en deelnemers waar rekening mee gehouden moet worden. De deelnemers van Re.Process verschillen namelijk sterk van elkaar en er is al lang binnen Re.Process gemerkt dat het gebruik van een affectieve benadering bij sommige deelnemers gewaardeerd wordt en soms zelfs nodig is om de deelnemer goed te kunnen bereiken terwijl het bij anderen niet noodzakelijk of ongewenst is. Er wordt van RA’s verwacht dat zij in staat zijn om te herkennen welke deelnemers welke aanpak nodig hebben. Het is echter niet bekend hoe media op afstand een invloed hebben op de ervaring van de RA’s om dit te kunnen doen en of het medium hen voldoende toelaat om deze overweging te kunnen maken.

Het gebruik van media die het mogelijk maken om onderzoek op afstand te doen is niet nieuw. Telefoons worden al best een tijd gebruikt om vragenlijsten af te nemen, te vragen naar meningen of zelfs klinische, zowel fysiologische als psychologische, interviews te doen. Zo worden telefonische interviews bijvoorbeeld al gebruikt om de lichamelijke klachten van mensen met COPD te meten (da Silva et al., 2013). In dit geval bleek dat zowel de face-to-face-interviews als de telefonische interviews kwalitatief goed waren, maar dat telefonische interviews een minder goede interne consistentie hebben dan interviews face-to-face. Da Silva (2013) vermoedde dat dit verschil op zijn minst gedeeltelijk voortkwam uit het lastiger kunnen verstaan van de vragen aan de kant van de patiënt. In de casus van Re.Process is interne consistentie niet van belang omdat het gaat om het opbouwen van een band en niet om betrouwbaarheid, maar als blijkt dat deelnemers anders antwoorden omdat ze de interviewer niet goed kunnen verstaan kan dat ook betekenen dat het vormen van de gezochte band hierdoor beïnvloed wordt. Er zijn deelnemers die contact op afstand niet fijn vinden en dit dus het liefste vermijden, maar dit is niet altijd mogelijk wegens de regels van de ggz-instellingen. Gezien het feit dat interviews op afstand en face-to-face-interviews niet compleet hetzelfde zijn qua uitkomsten (zie: da Silva et al., 2013), de onderwerpen die worden besproken in de interviews specifiek zijn gericht op klachtenervaring op een psychologisch niveau, en daarmee diepgaander zijn een meer vertrouwen vereisen, en niet alle deelnemers het fijn vinden om interviews op afstand te doen maar dit soms noodzakelijk is, is het belangrijk dat er onderzocht kan worden hoe interviews op afstand belemmerend of zelfs ondersteunend kunnen werken in het vormen van een band tussen onderzoeksassistent en deelnemer.

Een factor die ook meegenomen dient te worden in het onderzoeken van het gebruik van metingen op afstand is de manier waarop de onderzoeksassistenten zelf kijken naar de gebruikte media. Deze manieren van kijken worden attitudes genoemd (Wiekens, 2012). De attitudes van de deelnemers zijn moeilijk mee te nemen in het onderzoek omdat er vanuit Re.Process al een grote last op hun schouders wordt gelegd. De attitudes van de RA’s, daarentegen, zijn goed te onderzoeken. Deze attitudes zijn belangrijk omdat ze een invloed hebben op de vermeende voor- en nadelen van de gebruikte media. Als een RA bijvoorbeeld goed kan omgaan met beeldbellen is er een kans dat de RA anders kijkt naar dit medium en er minder moeite mee zal hebben. Een RA die minder goed ermee kan omgaan kan mogelijk eerder een ander beeld hebben en daardoor andere punten hebben waar hulp bij geboden kan worden. De technische kennis van de media zijn wel minder belangrijk dan de attitudes omdat ze niet ingaan op de ervaring van de onderzoeksassistenten en daardoor buiten het psychologische vraagstuk vallen. Ook zijn attitudes over het algemeen belangrijk om mee te nemen in dit onderzoek omdat attitudes een voorspellende factor van gedrag zijn. De theorie van gepland gedrag (Ajzen, 2005) stelt dat het gedrag van mensen onder meer wordt veroorzaakt door hun attitude. Dit betekent in de praktijk bijvoorbeeld dat wanneer iemand die rookt een negatief beeld heeft van roken eerder geneigd zal zijn om te stoppen met roken dan een roker die een neutraal of positief beeld heeft. De attitude van de RA’s ten opzichte van metingen op afstand kan dus een invloed hebben op de manier waarop ze deze metingen doen en de manier waarop ze de metingen ervaren. Dit kan weer een invloed hebben op de manier waarop de onderzoeksassistenten een band kunnen vormen met de deelnemers. Het is om deze redenen van waarde om te kijken naar de attitudes van de RA’s ten opzichte van verschillende soorten interviews op afstand, in vergelijking met zowel face-to-face-interviews als met elkaar.

Ten slotte is het belangrijk om te benoemen dat er bijkomende zaken zijn die een invloed kunnen hebben op het contact, zoals technische problemen en een mogelijke slechte nachtrust. Deze zijn hier minder belangrijk omdat deze soms onvermijdbaar zijn of ook aanwezig kunnen zijn in normale metingen. Re.Process wil weten wat de verschillen zijn in de interpersoonlijke band zoals die ontstaat tijdens een gewone meting en een meting op afstand als gevolg van onder meer het kijken naar iemands gezicht op een scherm tijdens beeldbellen, het alleen kunnen horen van iemands stem tijdens normaal bellen, het zich niet bevinden in dezelfde ruimte als de deelnemer, het niet kunnen geven van een hand bij het ontmoeten van de deelnemer en vergelijkbare onderwerpen. Kortom, het gaat hier specifiek om de zaken die de persoonlijke band beïnvloeden als gevolg van het medium dat gebruikt wordt om te praten met de deelnemer. Er bestaat een begintraining die de RA’s volgen aan het begin van hun tijd bij Re.Process en een groot deel van het leerproces van de RA’s bestaat uit oefenen maar dit betekent niet dat Re.Process geen helpende hand kan uitsteken. Re.Process heeft momenteel alleen geen duidelijk beeld van de ervaringen van de RA’s op het gebied van het vormen van die interpersoonlijke band via telefonisch contact, waardoor het niet duidelijk is waar die hand uitgestoken kan worden. Om deze reden wil Re.Process een onderzoek naar de ervaringen van de RA’s wanneer het gaat om het contact op afstand met deelnemer en wat de aspecten zijn waar de RA’s tegenaan lopen. In dit onderzoek moet dan in kaart worden gebracht wat deze ervaringen en aspecten zijn, hoe de deelnemers hierover denken, wat ze lastig vinden en waar ze hulp bij willen krijgen. Als Re.Process hier een duidelijk beeld van heeft gekregen kan dit namelijk gebruikt worden om de eerdergenoemde begintraining aan te vullen met betekenisvolle hulp in het houden van metingen op afstand.

## 1.2 Probleembeschrijving

Sinds maart 2020 is er bij Re.Process een onderbreking in het normaal afnemen van metingen als gevolg van de maatregelen rondom het coronavirus. De werkwijze is sindsdien veranderd en een deel van de metingen wordt daardoor gehouden in de vorm van telefonische metingen. Vanuit Re.Process is er interesse in het voortzetten van de telefonische metingen maar het is nog niet duidelijk wat er geboden kan worden aan de RA’s omdat het nog niet duidelijk is hoe het houden van metingen op afstand de interpersoonlijke band tussen de onderzoeksassistenten en de deelnemers beïnvloedt op manieren die niet voorkomen bij normale metingen.

Re.Process wil met dit onderzoek te weten komen wat de unieke aspecten zijn rondom het telefonisch bellen of beeldbellen die de RA’s moeilijk vinden en waar ze hulp bij kunnen gebruiken zodat Re.Process hier handvatten voor kan bieden in of naast de introductietraining aan het begin van de werkperiode van de RA’s. Het doel van dit onderzoek specifiek is het vaststellen van de behoeften in het interpersoonlijke contact tussen de onderzoeksassistenten en de deelnemers tijdens deze metingen op afstand en hoe het gebruikte medium dit beïnvloedt zodat Re.Process deze informatie kan gebruiken om de introductietraining aan te passen of iets nieuws aan kan bieden.

## 1.3 Vraagstelling

De onderzoeksvraag luidt als volgt:

*„Wat zijn de behoeften van de onderzoeksassistenten bij het vormen van een interpersoonlijke band met deelnemers tijdens metingen op afstand?”*

Aan deze grotere onderzoeksvraag hangen vier deelvragen vast die ieder beantwoord moeten worden om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden:

1. *„Wat doen de onderzoeksassistenten tijdens metingen, op locatie en op afstand, om een interpersoonlijke band te vormen met deelnemers?”*
2. *„Wat zijn de attitudes van de onderzoeksassistenten ten opzichte van metingen op afstand versus normale metingen op het gebied van interpersoonlijke bandvorming?”*
3. *„Wat zijn de attitudes van de onderzoeksassistenten ten opzichte van de verschillende vormen van metingen op afstand in vergelijking met elkaar op het gebied van interpersoonlijke bandvorming?”*
4. *„Wat zijn de helpende en belemmerende factoren uniek voor metingen op afstand die volgens de onderzoeksassistenten het vormen van een interpersoonlijke band met deelnemers het meest beïnvloeden?”*

# Onderdeel II: Theoretisch kader

In de inleiding is het begrip ‘vertrouwen’ al een paar keer aangehaald. Het belang van vertrouwen binnen interpersoonlijke banden is ook al eerder gesteld, namelijk dat het de basis vormt voor elke interpersoonlijke band, meer dan andere factoren zoals affectie. Om de term in de praktijk te kunnen gebruiken in het onderzoek moet het wel nog meer worden uiteengezet zodat er een goed beeld ontstaat van wat vertrouwen nou precies inhoudt en wat het in de praktijk voor interpersoonlijke banden betekent.

In de eerste instantie kan er aangenomen worden dat vertrouwen een begrip is dat op een enkele schaal gemeten zou kunnen worden. Dit is in het verleden ook het geval geweest (Mayer, Davis & Schoorman, 1995). Recent is er echter gekeken naar een ander soort model dat gebruik maakt van twee assen in plaats van één (Lewicki, McAllister & Bies, 1998). Deze twee assen zijn dan vertrouwen en wantrouwen. Het idee achter dit model is dat vertrouwen en wantrouwen elkaar niet per sé uitsluiten, maar dat ze beide afwezig of aanwezig kunnen zijn in dezelfde relatie met een ander, afhankelijk van hoe beide termen gedefinieerd worden. De precieze definities die hier aangehouden worden zijn die van Kunnel en Quandt (2016):

1. Relationeel vertrouwen is de aanname van convergente gedeelde verwachtingen van toekomstig gedrag tussen twee of meer personen in sociale relaties.
2. Relationeel wantrouwen is de aanname van divergente gedeelde verwachtingen van toekomstig gedrag tussen twee of meer personen in sociale relaties.

Vertrouwen en wantrouwen zijn dus de aannames die individuen maken over overeenkomende of verschillende verwachtingen van anderen op het gebied van toekomstig gedrag. Wanneer iemand er vanuit gaat dat de verwachtingen en het toekomstige gedrag van de persoon waar hij of zij mee samenwerkt op een groot gebied goed overeenkomt met de eigen verwachtingen en standaarden kan er dus sprake zijn van een hoge mate van vertrouwen. De tweedimensionaliteit van dit model betekent echter dat een hoge mate van vertrouwen niet aan hoeft te geven dat er een lage mate van wantrouwen is. Het is wel degelijk mogelijk om een interpersoonlijke relatie met een ander te hebben waarin sprake is van zowel een hoge mate van vertrouwen als een hoge mate van wantrouwen. Een voorbeeld hiervan is het aangaan van een samenwerkingsverband tussen twee concurrerende en winstgeoriënteerde bedrijven. Beide bedrijven zullen in de eerste plaats hun eigenbelang voorop zetten en zullen er vanuit gaan dat de ander dit ook zal doen. Om de samenwerking toch mogelijk te maken wordt er dan een groot en gedetailleerd contract opgesteld waarin zo veel mogelijk wordt gespecificeerd wat er van beide partijen wordt verwacht. De twee bedrijven vertrouwen elkaar misschien wel niet om op te komen voor elkaars belang, maar ze vertrouwen elkaar wel om zich aan hun formele afspraken te houden (Luhmann, 1968). Dit is een situatie waarin er sprake is van zowel een hoge mate van vertrouwen als een hoge mate van wantrouwen en het maken van formele afspraken over toekomstig gedrag is ook een veelvoorkomend aspect van zo’n soort vertrouwensrelatie (Kunnel & Quandt, 2016).

Vertrouwensbanden zijn niet geheel rationeel en de vorm ervan wordt in verschillende situaties voor een groot deel onderbewust beoordeeld. Het doel van het vormen van vertrouwensbanden met bepaalde maten van vertrouwen of wantrouwen is volgens Luhmann (1968) het creëren van orde en het verminderen van complexiteit in sociale relaties. Bij wantrouwen komt hier nog een derde doel bij, namelijk het controleren van de interpersoonlijke relaties die iemand heeft. Deze functie is dus bedoelt om mensen te beschermen van anderen die mogelijk niet dezelfde verwachtingen hebben. Wanneer het gaat om vertrouwensbanden is het belangrijk om te benoemen dat deze banden nooit slechts bestaan uit individuen maar dat het echt gaat om de band tussen ten minste twee mensen. De individuele gedachten die de één heeft over de ander(en) zijn hier dus minder belangrijk dan de vertrouwensband tussen alle betrokkenen als geheel (Lewis & Weigert, 1985).

De combinatie van alle factoren die bijdragen aan een vertrouwensrelatie met een hoge mate van vertrouwen wordt in de literatuur de ‘gedeelde identiteit’ genoemd (Kunnel & Quandt, 2016). Deze identiteit moet hier gezien worden als een breed begrip waaronder zaken als normen, waarden, verwachtingen en respect voor belangen gerekend worden, maar ook eerdere ervaringen met de persoon of personen spelen onder andere een belangrijke rol. Deze zaken kunnen bijvoorbeeld spelen op emotioneel, economisch, politiek of ethisch gebied. Wanneer twee of meer partijen ervaren dat de ander(en) deze zaken zullen respecteren of met hen delen ontstaat deze gedeelde identiteit.

De manier waarop een band van vertrouwen in de praktijk wordt gevormd is door communicatie. Het begrip ‘communicatie’ is een breed begrip dat vele verschillende vormen kan aannemen, afhankelijk van het perspectief dat genomen wordt. In de context van vertrouwens kan communicatie, in face-to-face-contact tenminste, gezien worden zoals wordt uitgebeeld in het volgende model van Kunnel en Quandt (2016). Dit model combineert deze vormen van communicatie met het idee van de gedeelde identiteit.



Figuur 1: Vertrouwen en wantrouwen als een gedeelde identiteit door samenzijn (Kunnel & Quandt, 2016)

Dit model draait om drie communicatieve aspecten die dimensies worden genoemd en oorspronkelijk zijn beschreven door Lewis en Weigert (1985). Deze drie dimensies zijn de gedragsmatige dimensie (experience of interaction), de cognitieve dimensie (perceived trustworthiness) en de affectieve dimensie (sense of belonging). Deze drie aspecten van communicatie voor het vormen van een bond van vertrouwen moeten niet gezien worden als losse onderdelen die niets met elkaar te maken hebben. In de praktijk ondersteunen ze alle drie elkaar namelijk ook in het vormen de gedeelde identiteit die aan de basis staat voor vertrouwen. De vorm en inhoud van de drie dimensies worden hieronder uitgelegd.

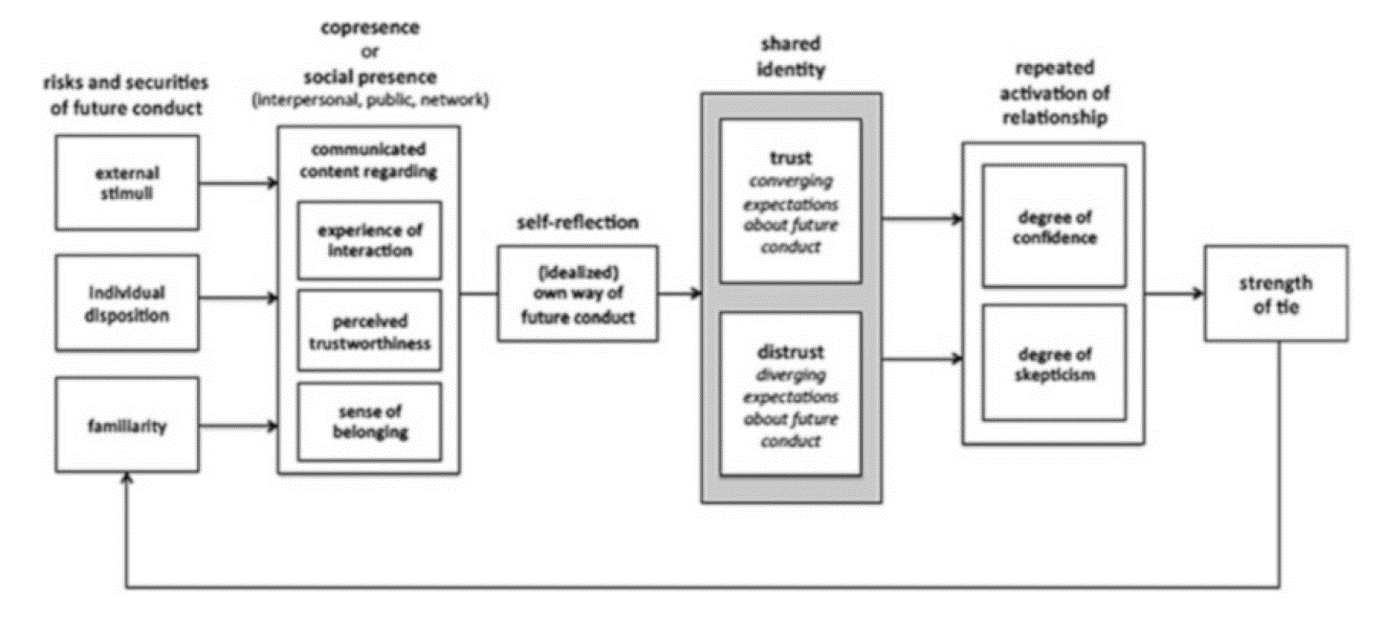
De **gedragsmatige dimensie** is de dimensie die de meest directe invloed heeft op de gedeelde identiteit. Het bestaat uit de aspecten van communicatie die voortkomen uit de gedragingen, simpel of complex, bewust en onbewust, die voorkomen in een verband tussen twee of meer mensen. Het is hiermee een fundamenteel onderdeel van communicatie omdat de manier waarop mensen met elkaar communiceren een grote invloed heeft op de mate waarin ze elkaar vertrouwen, ongeacht de inhoud van het contact zelf of de manier waarop de verschillende partijen expliciet over elkaar denken. (Lewis & Weigert, 1985; Kunnel & Quandt, 2016). De meest simpele manieren waarop de gedragsmatige dimensie naar voren komt, is in zaken zoals oogcontact, begroetingen, manieren van spreken en vermeende oplettendheid. Deze simpele communicatieve gedragingen spelen ondanks hun kleine schaal een grote rol in het vertrouwen dat men heeft in een persoon op het moment zelf en later. Meer ingewikkelde aspecten van deze dimensie zijn de manier waarop iemand gesprekken ervaart, de ervaring van het samenwerken en de accommodatie die iemand biedt en krijgt in zijn of haar contact. Al deze zaken, en dan specifiek het aansluiten bij de verwachtingen en de voorkeuren van de personen waarmee men in contact is, zijn erg belangrijk in het vormen van een vertrouwensband tussen twee of meer mensen. Deze zaken en de gedragsmatige dimensie waar ze onder vallen zijn zelfs zo belangrijk dat ze de kern vormen van alle vertrouwensbanden en dat er geen sprake kan zijn van vertrouwen noch wantrouwen wanneer deze dimensie niet aanwezig is (Endreß, 2008).

De **cognitieve dimensie** bestaat uit het proces van wederzijdse reflectie die in elke interactie aanwezig is (Kunnel & Quandt, 2016). Door te reflecteren over anderen tijdens en na interacties krijgt men toegang tot informatie over deze andere partij(en) en deze informatie wordt vervolgens bewust en onbewust meegenomen in de vertrouwensband. Kunnel en Quandt wijken in hun beschrijving van de cognitieve dimensie wel enigszins af van de oorspronkelijke beschrijving van Lewis en Weigert (1985). Waar Lewis en Weigert het cognitieve proces van vertrouwen met name zien als een rationeel proces zien Kunnel en Quandt het met name als een niet-rationeel, maar niet per sé irrationeel, proces dat zich met name in het onderbewuste plaatsvindt. Zij vinden dat de cognitieve reflecties over anderen met name voortvloeien uit de vermeende *betrouwbaarheid* van die anderen. Betrouwbaarheid is hier een vorm van informatie op zich (Möllering, 2013) en moet niet verward worden met vertrouwen. De inschatting van betrouwbaarheid wordt gevormd door persoonlijke informatie zoals iemands reputatie bij anderen, iemands vermeende zelfbeeld, iemands betrouwbaarheid in handelen en de geloofwaardigheid van hetgeen dat iemand zegt. Deze, vermeende, persoonlijke informatie draagt allemaal positief of negatief bij aan een beeld van betrouwbaarheid dat zelf weer de vertrouwensband beïnvloed. Zoals eerder gesteld is, is de reflectie op deze persoonlijke informatie niet een rationeel proces. Dit is belangrijk om te benadrukken omdat dit betekent dat de informatie die meegenomen wordt compleet irrationeel kan zijn. Zo kan de vermeende betrouwbaarheid van een persoon bijvoorbeeld positief beïnvloed worden doordat de persoon er goed uitziet en kan de vermeende betrouwbaarheid van een persoon ook bijvoorbeeld negatief beïnvloed worden doordat vrienden eerder negatief over hem of haar gepraat hebben. Op deze manier is het dus mogelijk om de vermeende betrouwbaarheid te beïnvloeden zonder dat er enige echte interactie heeft plaatsgevonden (Kunnel & Quandt, 2016).

De **affectieve dimensie** is de laatste dimensie van het model en staat voor het subjectieve gevoel van associatie dat leidt tot een gevoel van verbondenheid met de andere partij(en) (Kunnel & Quandt, 2016). Dit gevoel van verbondenheid wordt voor een groot deel bepaald door de mate waarin men sociaal gerelateerd is met de andere zijde (Knox, Savage & Harvey, 2006). Wanneer de andere partijen bestaan uit familieleden of vrienden of deze op zijn minst bevatten is het makkelijker om ervanuit te gaan dat ze gedeelde verwachtingen hebben over de toekomst dan wanneer er sprake is van alleen maar onbekenden. Andere belangrijke factoren die meespelen in de affectieve dimensie zijn indicaties dat de anderen gedeelde overtuiging hebben of symbolische tekens (zoals logo’s) meedragen waar waarde aan gehecht wordt (Kunnel & Quandt, 2016).

Het model dat hierboven is uitgelegd focust zich met name op directe communicatie in het echte leven, zoals de term ‘copresence’ in het model aangeeft. Het model kan echter ook gebruikt worden om andere manieren van interactie te beschrijven en dan specifiek interactiemethoden die mogelijk worden gemaakt door media. Wanneer het gaat om media die het mogelijk maken om direct met elkaar te communiceren zonder hiervoor bij elkaar in de buurt te hoeven zijn, zoals het geval is bij bellen en beeldbellen, is het schema niet anders volgens Kunnel en Quandt, met uitzondering van mogelijke beperkingen die het medium opleggen op de communicatie zoals het niet kunnen zien van elkaars lichaamstaal bij klassiek bellen. Wat voor invloed dit precies heeft op de band tussen de partijen wordt later uitgelegd. Wanneer het gaat over sociale media is het model niet altijd hetzelfde doordat het mogelijk wordt om interacties waar men niet zelf bij betrokken is geweest te observeren, maar dat is niet relevant voor dit onderzoek.

Wel relevant is het model dat Kunnel en Quandt opstellen als uitbreiding van het eerder getoonde model. Hierin worden niet alleen de dimensies uitgebeeld maar wordt het hele proces van vertrouwen uitgebeeld. Dit model is hieronder te zien.



Figuur 2: Relationeel vertrouwen en wantrouwen als een gedeelde identiteit in sociale relaties (Kunnel & Quandt, 2016)

In de voorgaande pagina’s is vertrouwen het onderwerp geweest wegens de grote relevantie voor dit onderzoek, maar het is niet het enige onderwerp dat benoemd dient te worden. Het onderwerp communicatie is ook interessant omdat het erg veel complexiteit met zich meebrengt waar men in het dagelijks leven vrijwel nooit over na hoeft denken. Er zijn talloze zaken die direct en indirect te maken hebben met communicatie. Taal, emotie, gezichtsuitdrukking, toonhoogte, luidheid, woordkeuze, et cetera. De lijst is bijna oneindig. Toch komt communicatie voor de meesten vrij vanzelfsprekend. En het is vaak pas wanneer er iets misgaat of er al iets mis is gegaan in de communicatie dat er over nagedacht wordt (Remmerswaal, 2017). Communicatie staat centraal in de context van Re.Process aangezien het afnemen van testen en interviews ten slotte een proces is dat alleen maar mogelijk is vanwege de interactie tussen RA’s en deelnemers. In dit gedeelte van het onderzoek wordt er gesproken over communicatie en de manier waarop het belangrijk is in de context van Re.Process. Specifiek wordt er gesproken over de non-verbale communicatie omdat dit het aspect is van communicatie dat het meest verandert in metingen op afstand. In metingen op afstand via beeldbellen wordt er immers wel naar de andere persoon gekeken maar is er natuurlijk geen sprake van fysiek contact. Bij telefonische metingen is er daarnaast geen beeld van de ander en wordt de non-verbale communicatie verstoord.

Non-verbale communicatie is de vorm van communicatie waarbij er gebruik gemaakt wordt van vormen van informatieoverdracht die niet afhankelijk zijn van gesproken taal (Hoffman, 2018). Dit betekent niet dat non-verbale communicatie altijd los staat van verbale communicatie. Wanneer iemand tijdens een presentatie snel praat en over zijn woorden struikelt geeft dit aan dat de spreker waarschijnlijk nerveus is. Hierbij zijn het niet de woorden die deze informatie overbrengen, maar de manier waarop de woorden gesproken worden.

De belangrijkste vormen van non-verbale taal zijn, volgens Argyle (1988), de volgende:

* Kinetiek (gebaren, gezichtsuitdrukking en lichaamsbewegingen)
* Paralinguïstiek (manieren van spreken zoals hierboven genoemd, andere vormen zijn bijvoorbeeld variaties in stem, ritme en sterkte van het stemgeluid)
* Haptiek (aanraking)
* Proxemiek (ruimte en afstand)
* Olfactiek (geur)
* Gebruik van artefacten (zoals kleding, symbolen en attributen)

Er wordt al best een tijd gedacht dat non-verbale communicatie belangrijker is in gesprekken dan verbale communicatie. Een onderzoek van Birdwhistell (1970) gaf aan dat slechts 35% van een conversatie bestaat uit woorden. De overige 65% bestaat uit non-verbale communicatiemethoden. Ook Vonk (2017) vond dat non-verbaal gedrag een veel grotere invloed heeft op de manier waarop een gesprek wordt opgevat. Dit alles geeft aan dat non-verbaal gedrag een extreem belangrijk aspect is van communicatie tussen mensen. Wanneer een boodschap goed non-verbaal gecommuniceerd kan worden zal deze beter ontvangen worden (Vonk, 2017). Dit staat natuurlijk ook in verband met het concept van vertrouwen dat eerder is voorgelegd. Wanneer er gekeken wordt naar het model van vertrouwen van Kunnel en Quandt ziet men dat het vertrouwen of het wantrouwen dat iemand voelt naar anderen voor een belangrijk deel afhankelijk is van de manier waarop die ander zich gedraagt en presenteert tijdens interacties. De enorme invloed van metingen op afstand op non-verbale communicatie maakt het dan ook vanzelfsprekend dat de kwaliteit van deze communicatie een makende of brekende factor is in de vertrouwensband en daarmee de interpersoonlijke band tussen RA en deelnemer. De exacte invloed van de metingen op afstand op de non-verbale communicatie tussen de RA’s en de deelnemers is nog onbekend, al hebben de RA’s zowel tegen elkaar als tegen de onderzoeker op een informele manier hun bevindingen geuit. Deze invloeden zullen daarom verder onderzocht worden in het veldonderzoek.

In de voorgaande paragrafen heeft de nadruk gelegen op vertrouwen, non-verbale communicatie en de manieren waarop deze twee zaken het overdragen van informatie mogelijk maken en beïnvloeden. Het is al gebleken dat er vele factoren zijn die de overdracht van informatie kunnen beïnvloeden en kunnen helpen of verstoren. In de context van klinische interviews is er een nieuwe factor die meegenomen moet worden in het begrijpen van communicatie, namelijk de factor psychische stoornissen. De twee soorten stoornissen die hier van belang zijn, zijn PTSS en schizofrenie. Om duidelijk te maken wat deze stoornissen betekenen voor de communicatie en de vertrouwensband met de patiënten is het nodig om een ruw beeld te schetsen van wat deze stoornissen inhouden zodat er minder verwarring of onverklaarde informatie naar voren komt.

PTSS, een afkorting van posttraumatische-stressstoornis, is een psychische stoornis waarbij iemand sterke, langdurige en verstorende reacties ervaart als gevolg van één of meerdere traumatische ervaringen (Hersenstichting, z.d.). PTSS komt voort uit het blootgesteld worden aan dood, dreigende dood, ernstige verwonding of seksueel geweld. Mensen met PTSS ervaren vaak klachten in de vorm van ongewenste herinneringen, onaangename dromen die hen doen denken aan het trauma, fysieke en emotionele reacties op zaken die hen herinneren aan het trauma en soms in de vorm van flashbacks; meestal levendige ervaringen waarbij de persoon het besef van de omgeving gedeeltelijk of helemaal verliest en ervaart dat de traumatische gebeurtenissen opnieuw plaatsvinden. Mensen met PTSS vermijden vaak aspecten die te maken hebben met de traumatische gebeurtenissen zoals de locatie waar het gebeurde of de mensen die een rol speelden. Ten slotte is er nog een breed scala aan klachten waar mensen met PTSS vaak last van hebben zoals, maar niet beperkt tot, het moeite hebben met het ervaren van positieve gevoelens, slaapproblemen, sociale teruggetrokkenheid, sterke schrikreacties en concentratieproblemen. Als gevolg van deze problematiek komt het veel voor dat mensen met PTSS minder goed kunnen functioneren en problemen ervaren met werk, op school of in hun relaties met familie en vrienden. Ongeveer 7,4% van de Nederlandse bevolking heeft PTSS of heeft het ooit in het leven gehad (de Vries & Olff, 2009).

Schizofrenie is een psychotische stoornis (Owen, Sawa & Mortensen, 2016). Psychotische stoornissen worden gekenmerkt door psychose(s) en symptomen die sterk gerelateerd zijn aan psychoses. Psychoses zijn een fenomeen waarbij een persoon het besef van de werkelijkheid gedeeltelijk of volledig kwijtraakt. Dit betekent dat een persoon niet of slechts gedeeltelijk in staat is om dingen die echt zijn en echt gebeuren te kunnen onderscheiden van dingen die niet echt of fantasieën zijn. De meest kenmerkende symptomen van psychoses zijn hallucinaties en wanen. Hallucinaties zijn waarnemingen door de zintuigen die niet gebaseerd zijn op externe prikkels (NHS, 2019). In andere woorden, bij een hallucinatie hoort, ziet, voelt, proeft of ruikt een persoon iets dat in het echt niet bestaat. Hallucinaties kunnen vele oorzaken hebben. Wanen daarentegen zijn sterke, abnormale overtuigingen die niet passen binnen de cultuur van de persoon die ze heeft, geen sterke onderbouwing nodig hebben en die niet ontkracht kunnen worden (APA, 2017).

Het onderscheid tussen psychoses en psychotische stoornissen zoals schizofrenie is niet altijd even duidelijk. Niet iedereen is het namelijk eens over hoe de twee in verhouding staan met elkaar. Kristin Cadenhead van de UC San Diego School of Medicine legt bijvoorbeeld in een interview uit dat schizofrenie een vorm is van psychose en dat de schizofrene stoornis dus volgt uit de psychose (UCTV, 2017). Andersom wordt er door de National Health Service uit het Verenigd Koninkrijk gesteld dat de psychose voortkomt uit schizofrenie (NHS, 2019). Deze vraag lijkt inconsequent maar het heeft wel degelijk invloed op de manier waarop er gekeken kan worden naar mensen die schizofrenie hebben. In de praktijk is namelijk te zien dat de deelnemers van Re.Process, en dan met name diegenen die aanwezige maar minder intense psychotische klachten hebben, meer lucide zijn dan de term psychose zou stellen. Ongeacht de intensiteit van de psychosesymptomen is het van waarde om te benoemen dat deze klachten voor de deelnemers echt zijn en realistisch aanvoelen, ook als zij beseffen dat ze niet gebaseerd zijn op de werkelijkheid. In de praktijk hebben de RA’s ervaren en verteld dat het erg belangrijk is om de deelnemers gerust te stellen in hun metingen. De deelnemers hebben namelijk al veel meegemaakt en de aard van hun symptomen maakt dat ze het vaak lastiger vinden om vertrouwen te hebben in anderen, met name in diegenen die geen begrip lijken te tonen voor hun ervaringen. Dit wordt ook ondersteund door gezondheidsdiensten zoals de eerder genoemde NHS (2019).

In een klinische omgeving is goede communicatie tussen patiënt en hulpverlener zeer belangrijk. De communicatie kan echter soms moeilijk verlopen. Het is voor mensen met een psychische stoornis vaak moeilijk om via woorden hun problemen en conditie uit te leggen (Matsumoto et al, 2010). Het is voor hulpverleners in de geestelijke gezondheidszorg dan ook belangrijk dat zij een omgeving kunnen creëren waarin de patiënten hun gevoelens en conditie zo goed mogelijk kunnen uitleggen (Matsumoto et al, 2010). Recentelijk is er onderzoek gedaan naar de invloed van non-verbale communicatie in een therapeutische setting met patiënten met schizofrenie. Dit onderzoek kwam tot drie opmerkelijke conclusies. De eerste is dat patiënten met schizofrenie grofweg opgedeeld kunnen worden in twee groepen: één groep neemt een meer pro-sociale houding aan wanneer zij contact hebben met anderen en de ander neemt een meer vermijdende houding aan in contact met anderen (Lavelle et al, 2015). De tweede is dat de houding van de patiënt een invloed heeft op de houding van de therapeut. Wanneer de patiënt een meer pro-sociale houding aannam nam de therapeut uit vaak ook zo’n houding aan en wanneer de patiënt een meer vermijdende houding aannam nam de therapeut vaak ook een meer vermijdende houding aan. De derde en de laatste is dat patiënten met een pro-sociale houding meer tevreden waren met hun communicatie met hun therapeut en daardoor ook een betere therapeutische relatie met hen hadden (Lavelle et al, 2015). Tevens kwam uit dit onderzoek naar voren dat in klinische contexten er een consistent verband is tussen goede non-verbale communicatie en een sterkere interpersoonlijke relatie. Omdat goede communicatie, zoals eerder uitgelegd, zo belangrijk is in de klinische context betekent dit dat non-verbale communicatie tussen de hulpverleners en patiënten van grote waarde is. Dit betekent dat non-verbale communicatie een aandachtspunt is in contexten waarbij deze moeilijker kan zijn zoals bij telefonisch contact.

Er is al lang interesse naar het gebruik van de telefoon om onderzoeken en testen af te nemen (Ward, Gott & Hoare, 2015). De centrale vraag is hier vaak of de resultaten van telefonisch onderzoek betrouwbaar zijn, met name in vergelijking met de meer conventionele face-to-face interviews. Er is onderzoek gedaan naar de verschillen in resultaten tussen telefonische interviews en face-to-face interviews en naar de verschillen in de ervaring van de deelnemers. In een onderzoek (da Silva et al., 2013) waarbij eenzelfde test werd afgenomen op beide manieren werd gevonden dat de antwoorden op zowel telefonische interviews als face-to-face interviews betrouwbaar intern consistent zijn maar dat deze wel beter is bij face-to-face interviews. Ook wordt er in onderzoek benadrukt dat intonatie, voorzichtigheid en andere non-verbale aanwijzingen die versterkt worden via de telefoon belangrijk zijn in deze interviews (Ward, Gott & Hoare, 2015). Verder is er aangetoond dat de betrouwbaarheid van antwoorden leeftijdgerelateerd kunnen zijn (Lang et al., 2011). Oudere volwassenen kunnen namelijk meer moeite hebben met het geven van betrouwbare antwoorden in interviews waarin wordt gevraagd naar ingewikkelde beschrijvingen van gedrag en persoonlijkheidskenmerken. Ten slotte spelen ook de persoonlijke voorkeuren van de interviewees mee in de betrouwbaarheid van telefonische interviews. Factoren die een rol spelen zijn het goed kunnen omgaan met een telefoon en het hebben van een gevoel dat men niet beoordeeld wordt of zich minder hoeft in te houden (Ward, Gott & Hoare, 2015).

# Onderdeel III: Methodologie

Het doel van dit onderzoek is het onthullen van de behoeftes van de onderzoeksassistenten van Re.Process om een interpersoonlijke band te vormen met hun deelnemers. Om de benodigde data te verzamelen moet er bij deze onderzoeksassistenten onderzocht worden wat hun eerdere ervaringen zijn van de metingen op afstand, hoe hun band er in die metingen eruit heeft gezien op verschillende vlakken en wat zij naar hun mening nodig hebben om deze metingen zo comfortabel mogelijk uit te kunnen voeren. Om deze data te kunnen verzamelen zijn er, zoals eerder is getoond, deelvragen opgesteld om directie te geven in deze zoektocht. Deze deelvragen staan hierom centraal in het vormgeven van de procedure en de methodologie van het onderzoek. De deelvragen zijn als volgt:

* Wat doen de onderzoeksassistenten tijdens metingen, op locatie en op afstand, om een interpersoonlijke band te vormen met deelnemers?
* Wat zijn de attitudes van de onderzoeksassistenten ten opzichte van metingen op afstand versus normale metingen op het gebied van interpersoonlijk bandvorming?
* Wat zijn de attitudes van de onderzoeksassistenten ten opzichte van de verschillende vormen van metingen op afstand in vergelijking met elkaar op het gebied van interpersoonlijk bandvorming?
* Wat zijn de helpende en belemmerende factoren uniek voor metingen op afstand die volgens de onderzoeksassistenten het vormen van een interpersoonlijke band met deelnemers het meest beïnvloeden?

Ten tijde van dit onderzoek is Re.Process nog lopende en is er dus een team van RA’s die actief bezig zijn. Re.Process is echter vrij kleinschalig, waardoor de groep onderzoeksassistenten van nature erg klein is. Op het moment van dit onderzoek zijn er namelijk drie onderzoeksassistenten werkbaar bij Re.Process, met zes onderzoeksassistenten (minus de onderzoeker zelf) die niet meer werkzaam zijn. Dit zorgt voor een kleine poel van kandidaten van wie er data verzameld kan worden en beperkt hiermee de methodes die toegepast kunnen worden. De metingen op afstand zijn daarnaast te infrequent om stuk bij stuk te onderzoeken omdat deze slechts enkele malen per week plaatsvinden. Voor het verzamelen van een betrouwbare steekproef zouden er dan vele verzamelmomenten georganiseerd moeten worden over een periode van ten minste twee maanden. De combinatie van deze infrequentie en de bijkomende last die dit zou hebben geplaatst op de schouders van de RA’s maakt een kwantitatieve aanpak onpraktisch. Ook de natuur van de onderzoeksvraag, een die vraagt naar ervaring, beleving, attitude en diepgang, beperkt de toepasbare methoden van onderzoek en stuurt deze sterk naar een kwalitatieve aanpak. Deze kwalitatieve aanpak is dan ook verkozen boven een kwantitatieve aanpak om bovenstaande redenen.

Het veldonderzoek wordt gehouden in de vorm van een zevental diepte-interviews met verschillende actieve en ex-RA’s van Re.Process. Er is gekozen voor deze methode van dataverzameling wegens de inhoud van de deelvragen. Deze deelvragen vragen namelijk naar een combinatie van ervaringen, emoties en attitudes die uniek zijn voor iedere RA en hierdoor beter één-op-één onderzocht kunnen worden dan in groepen, waardoor een methode via focusgroepen niet gewenst is. Ook zou deze methode er mogelijk voor gezorgd kunnen hebben dat de RA’s niet open zouden kunnen of willen praten over hun beeld van metingen op afstand vanwege de aanwezigheid van andere RA’s, waaronder hun ‘leidinggevende’, aangezien zij ook meedoet aan het onderzoek. Ook observaties kunnen geen antwoord geven op de vraag naar data op een praktische en op de meest betrouwbare manier. Het is namelijk maar de vraag of het observeren de diepte zou creëren die de deelvragen vereisen. Observaties zijn namelijk niet geschikt genoeg voor het bepalen wat de band tussen een deelnemer en een RA is. Het zou het voordeel hebben dat het in een praktische situatie zou laten zien hoe een RA en een deelnemer met elkaar contact hebben, maar het zou geen duidelijk beeld vormen voor het onderzoek van de fundamenten van dit contact en hoe onderwerpen zoals vertrouwen (Kunnel & Quandt, 2016) naar voren zouden gekomen wanneer deze niet direct observeerbaar zijn zonder een extra lading interpretatie of een bijkomend interview naderhand. Diepgaande interviews daarentegen geven de mogelijkheid om te spreken met de RA’s over hun ervaringen, één-op-één en daarmee vertrouwd en in een veilige omgeving, in metingen op afstand en kan daarnaast ook ingaan op alle onderwerpen, zoals vertrouwen, die de deelvragen vereisen.

De inhoud van de interviews, los van zaken zoals de verwelkoming en de afsluiting, is gebaseerd op de literatuur en is op te delen in zes onderdelen:

1. Een introductie waarbij alle benodigde informatie aan de interviewee wordt gegeven voordat men met het interview en de opname hiervan begint. Dit is het moment waarop het doel en de inhoud van het interview herhaald wordt en de interviewee om toestemming gevraagd wordt voor deelname en gebruik van de verzamelde data.
2. Een inventarisatie van de ervaring van de RA. Het doel van dit onderdeel is het verzamelen van de algemene gegevens rondom het werk dat de RA gedaan had of nog gaat doen, zoals de tijd wanneer de RA werkzaam was en het aantal metingen op afstand dat ze had uitgevoerd.
3. Een duik in de vertrouwensbanden die de RA heeft opgebouwd met deelnemers, wat deze kenmerken, hoe deze in de praktijk terugkomen en de manier waarop metingen op afstand deze beïnvloeden.
4. Een duik in de ruimte voor emotie die de RA creëert in haar metingen met de deelnemers, wat deze kenmerkt, hoe deze in de praktijk vorm krijgen, of deze überhaupt gewenst zijn en hoe de metingen op afstand deze beïnvloeden.
5. Een kijk naar de meningen van de geïnterviewde over fysieke metingen en de verschillende soorten metingen op afstand, wat de voor- en nadelen van elk zijn en waar de voorkeuren van de geïnterviewde liggen.
6. Tot slot een zelfreflectie van de interviewee naar wat deze naar haar mening nodig heeft om de metingen op afstand fijner uit te voeren, bijvoorbeeld in de vorm van extra training of ondersteuning vanuit anderen.

In de eerste instantie is er een ander interviewprotocol gebruikt voor de interviews. Dit interviewprotocol is langer dan degene die erna kwam en bestaat voornamelijk uit herhalingen van dezelfde punten als herinneringen voor de interviewer (zie de bijlagen voor details). Het doel hiervan is het bevorderen van doorvragen aan de kant van de interviewer en daarnaast het bevorderen van een meer vaste, gestructureerde interviewstijl. Tijdens het eerste interview bleek echter dat deze manier van interviewen niet past omdat deze niet de ruimte bood aan de deelnemer om op een natuurlijke wijze haar verhaal te doen zonder haar continu te onderbreken „Omdat dat onderdeel later pas komt.” Ook werkte de langdradigheid van het interviewprotocol uiteindelijk meer negatief dan positief doordat het onnodig lastig was om onderwerpen en vragen op te zoeken. Het interview is uiteindelijk afgeweken van het protocol en dit protocol is na het interview dan ook gewijzigd. De tweede versie, die uiteindelijk voor alle andere zes interviews is gebruikt, is ingekort niet qua inhoud, maar qua voorbeeldvragen en herinneringen aan de interviewer zodat het makkelijker was om te navigeren en het mogelijk werd om een meer natuurlijke, minder strikt gestructureerde interviewstijl aan te nemen. De onderwerpen zijn hetzelfde gebleven en kwamen in dezelfde volgorde aan bod. Beide interviewprotocollen zijn te vinden in de bijlagen.

Alle geïnterviewde RA’s zijn vrouwen tussen de twintig en de dertig jaar die afkomstig zijn uit Nederland en een hbo- of wo-opleiding volgen of hebben gevolgd. Alle RA’s zijn bij Re.Process aanwezig geweest voor minimaal een half schooljaar, al zijn sommigen er langer geweest. De meeste RA’s waren bij Re.Process als invulling van een stageopdracht voor een hbo- of wo-opleiding, maar één RA promoveerde bij Re.Process en een tweede was bij Re.Process om haar interviewvaardigheden te verscherpen. De RA’s zijn gekozen gebaseerd op hun aanwezigheid bij Re.Process in een klein team, niet gebaseerd op een willekeurige steekproef. Dit is ook niet mogelijk wegens het zeer kleine aantal RA dat geïnterviewd kon worden. Er zijn negen RA’s, zowel huidige als voormalige, bij Re.Process ten tijde van dit onderzoek. Eén van deze RA’s kon niet geïnterviewd worden aangezien deze geen interviews op afstand heeft meegemaakt doordat de werktijd bij Re.Process eindigde voordat de metingen op afstand werden ingevoerd. Een andere RA reageerde niet op de benadering van de onderzoeker en deed daarom ook niet mee. Dit resulteerde in zeven RA’s die uiteindelijk geïnterviewd zijn, waarvan er drie op het moment van het interview nog werkzaam zijn bij Re.Process en de overige vier dit niet meer zijn maar wel metingen op afstand hebben gehouden en toestemming hebben gegeven om dit te delen met de onderzoeker.

De deelnemers zijn op twee manieren benaderd. Vijf van de RA’s hebben al buiten het onderzoek contact gehad met de onderzoeker waardoor zij een aantal maanden voor de interviews, rond november-december 2020, mondeling is gevraagd of zij geïnteresseerd waren in deelname, al is toen nog niet expliciet verteld dat er diepte-interviews gedaan zouden worden omdat de keuze hiervoor toen nog niet genomen was. Deze interesse is toen getoond en aan deze RA’s is toen verteld dat zij later zouden horen wat ze voor het onderzoek konden betekenen. De interviews vonden uiteindelijk plaats in maart en begin april 2021 en de onderzoeker heeft toen persoonlijk contact opgenomen met deze RA’s, waarvan vier via WhatsApp en één via de telefoon. In dit contact is uitgelegd aan de deelnemers dat er een interview gehouden ging worden over hun ervaringen met metingen op afstand en hun band met de deelnemers en dat ze twee casussen moesten meenemen. Ook werd hierin de tijd afgesproken en uitgelegd dat de interviews via Microsoft Teams zouden gebeuren. De andere twee RA’s werden benaderd via e-mail aangezien de onderzoeker hen nog niet eerder had gezien en geen persoonlijke contactgegevens over hen had. De informatie die in de e-mails aan hen is gegeven is vanaf dit punt identiek geweest aan die van de andere vijf RA’s.

Om de resultaten van de interviews te kunnen analyseren is er een plan van aanpak gemaakt waarin er gecodeerd gaat worden. Dit coderen heeft als uiteindelijke doel het kunnen indelen, het kunnen verduidelijken en uiteindelijk het kunnen analyseren van de verkregen data. Het coderen is wordt uitgevoerd in de drie traditionele stappen:

1. Open coderen. Dit is de eerste stap van het coderen en heeft als doel het terugbrengen van de massa data tot een vooralsnog relatief groot aantal codes die alle relevante data in de zeven interviews highlighten en weergeven. Zoals de term al aangeeft gaat dit op een open manier waarbij er nog niet gekeken wordt naar onderliggende thema’s of verbanden. De verschillende stukjes tekst die relevante informatie weergeven worden als opmerkingen gemaakt in het wordbestand. Nadat dit gedaan is, is de totale hoeveelheid data kleiner en meer overzichtelijk. Er is in deze fase echter nog geen samenhang tussen de verschillende codes waardoor deze allemaal nog compleet uniek zijn. Als alle interviews doorgelopen zijn en alle codes zijn gemaakt wordt er overgegaan naar fase twee.
2. Axiaal coderen. Dit is de tweede stap in het coderen en heeft als doel het samenbrengen van de vele losse codes in een aantal thema’s. Dit wordt gedaan door opnieuw te beginnen bij het eerste interview en per code een breder thema te geven dat bij die code zou passen. Op deze manier begint er een lijst te ontstaan met gebruikte thema’s. In de eerste instantie krijgt iedere code een eigen thema omdat ze te weinig met elkaar te maken hebben maar al snel wordt de lijst met gebruikte thema’s groter en komen er codes voorbij die goed passen binnen een al gebruikt thema. Deze codes worden dan onder de passende thema’s geplaatst. Op deze manier worden alle open codes afgegaan en bij een thema gevoegd waardoor er tegen het einde van de zeven interviews geen codes meer zijn zonder thema. Het is belangrijk om te benoemen dat de thema’s ter plekke worden bedacht en worden aangevuld en niet van tevoren worden opgesteld. Ook is het mogelijk dat een codepunt onder meer dan één thema valt, dit is mogelijk en de code wordt dan simpelweg in meerdere thema’s genoteerd. Als alle codes ingedeeld zijn komt de derde en laatste fase.
3. Selectief coderen. Na de tweede stap is de ruwe tekst veranderd in codes en zijn deze codes ingedeeld naar thema. Er is echter nog geen sprake geweest van een diepere analyse naar de inhoud van de thema’s en hoe deze zich tot elkaar verhouden. Dit gebeurt bij het selectief coderen. Met behulp van een taxonomie wordt er eerst een overzicht gemaakt van alle thema’s en wat deze inhoudelijk bevatten gebaseerd op de codes die eronder vallen. Deze thema’s worden vervolgens zelf weer ingedeeld in drie overkoepelende groepen gebaseerd op hun kenmerken. Deze drie groepen zijn ‘ervaringen en attitudes van de participanten’, ‘gedrag van de participanten’, en ‘intrinsieke aspecten van metingen op afstand’. De meeste codes kunnen ingedeeld worden in één van deze drie groepen maar er zijn twee codes die evenveel passen in twee groepen en daarom bij beide zijn ingedeeld. Ook zijn er twee codes die niet strikt bij één van de drie groepen passen; deze zijn losstaand gebleven. Met de thema’s ingedeeld en beschreven wordt er vervolgens een mindmap gemaakt waarin alle thema’s te vinden zijn in hun overkoepelende groep. Deze mindmap dient als basis voor de analyse en is wordt op twee A3-vellen zodat er op geschreven kan worden. Er wordt voor een derde keer teruggegaan naar de rauwe tekst met de codes en de thema’s van de eerdere twee codeerstappen. Kijkend naar alle codes, thema’s en de rauwe tekst worden de thema’s nu met elkaar in verband gebracht. Hierbij wordt gekeken naar de manier waarop thema’s naar elkaar toe leiden, of ze elkaar versterken of verzwakken, welke thema’s de meeste invloed hebben en welke thema’s vaak de eindpunten blijken te zijn van een serie interacties. Als deze verbanden worden op papier weergegeven in de vorm van pijltjes. Als alle interviews eenmaal gedaan zijn, zijn er nu twee A3-vellen met daarop de thema’s, de drie groeperingen en de manier waarop alles met elkaar te maken heeft.

De resultaten van het onderzoek zijn uiteindelijk verkregen door de gevonden data uit de analyse te gebruiken om de deelvragen uit de inleiding te beantwoorden. Er is gekozen om de data uit de analyse weer te geven aan de hand van deze vier deelvragen omdat deze de kern van de adviesvraag en de onderzoeksvraag het beste weergeven en hiermee het beste leiden tot een antwoord op de onderzoeksvraag. De onderzoeksvraag wordt vervolgens in de conclusie beantwoord.

# Onderdeel IV: Resultaten van het veldonderzoek

De hoofdvraag die dit onderzoek tracht te beantwoorden is „Wat zijn de behoeften van de onderzoeksassistenten bij het vormen van een interpersoonlijke band met deelnemers tijdens metingen op afstand?” Om deze vraag te beantwoorden zijn er interviews gehouden met zeven RA’s waarin er gesproken is over hun ervaringen en bevindingen van metingen op afstand. De resultaten van deze interviews worden hieronder in thema’s beschreven. Deze thema’s zijn gebaseerd op de deelvragen die naast de hoofdvraag in de inleiding zijn opgesteld.

## 4.1 Het vormen van een interpersoonlijke band

Het vormen van een interpersoonlijke band is een centraal onderdeel van de werkzaamheden van de onderzoeksassistenten bij Re.Process. De band met de deelnemers is een onderwerp dat iedere RA op haar eigen manier verstaat en aanpakt maar altijd terugkomt in metingen. De interpersoonlijke band tussen de RA en de deelnemers kan op verschillende manieren gemaakt en versterkt worden en de band kan worden gevoeld op verschillende niveaus. In hun metingen met de deelnemers maken RA’s gebruik van zoveel mogelijk competenties en een klein, informeel praatje is hiervan vrijwel altijd de eerste. Wanneer een RA voor het begin van de meting met de deelnemer praat over kleine zaken zoals het weer, werk of huisdieren plant dit de zaden van een latere vertrouwensband waarin de RA en de deelnemer vrij met elkaar kunnen spreken doordat de natuurlijke menselijke behoefte tot geruststelling en zekerheid dan vervuld wordt. De geruststelling komt op meerdere manieren terug in de manier waarop de RA’s met de deelnemers spreken. RA’s laten expliciet of impliciet weten aan de deelnemer dat zij er zijn om naar hen te luisteren zonder te oordelen. De RA’s kunnen niet altijd begrijpen wat de deelnemers hebben meegemaakt en ze kunnen zich vaak niet voorstellen hoe hun klachten hun leven veranderen, maar ze kunnen hen wel een luisterend oor bieden en op een menselijk niveau empathie voor hen voelen zodat de deelnemers hun verhaal bij de RA’s kwijtkunnen. Deelnemers die merken dat er naar hen geluisterd wordt kunnen de last van hun schouders laten vallen en vertrouwen dat de RA hier op een respectvolle manier mee zal omgaan. Dit zorgt voor een gezamenlijke ervaring die de band tussen beide partijen versterkt doordat de openheid, vertrouwen en authenticiteit aanmoedigt. Het maken van informeel praatje stopt niet na het begin van de meting. Veel RA’s vinden het belangrijk dat er in hun metingen ruimte is voor een grapje dat de sfeer verlicht en zowel de zwaarte van de besproken onderwerpen verlicht als de structuur van de meting ietwat verlost. Deze verlichting en verlossing maken een uitnodigende sfeer voor de meeste deelnemers wegens de natuurlijke positieve gevoelens bij een goedgeplaatste grappige opmerking, maar ook omdat de RA hiermee aan de deelnemer laat weten dat zij als gelijken met elkaar spreken en zij niet bang hoeven zijn om hun eigen zelf te laten zien, wat de RA dan al gedaan heeft door humor een onderdeel van de ervaring te maken.

*„Het hoeft maar zoiets kleins te zijn en je kan diegene gewoon laten lachen terwijl die één minuut geleden nog met z'n hart of met zijn of haar hart in z'n handen vast zat. Dat heb ik zelf ook vaak meegemaakt en ik vind het gewoon fijn als ik eigenlijk die mensen ook op dat moment een beetje vreugde kan brengen, tenminste zo zie ik het dan een beetje.”*

Een aspect van alle soorten metingen die terugkomt in het contact tussen de RA’s en de deelnemers is de zekerheid die beide partijen hebben over de meting. In een meting van Re.Process ontstaat vaak spanning bij de deelnemers over wat hen te wachten staat of welke kant de meting zal opgaan als deze al begonnen is, maar de spanning ontstaat vaak ook bij de RA. De RA’s willen namelijk ook weten wat ze kunnen verwachten uit een meting. Dit neemt de vorm aan van spanning over het mogelijke gedrag van de deelnemer, maar ook over de zekerheid of de RA zelf op een goede en gepaste manier gaat spreken met de deelnemer en dit niet verkeerd doet. Deze spanning kan duidelijk aanwezig zijn bij de participanten maar kan ook subtieler zijn. In elk geval is het belangrijk omdat het in beide gevallen de ervaring van de meting slecht verandert. De RA’s beschrijven dat onzekerheid aan één of beide kanten namelijk de verbintenis beïnvloedt op een negatieve manier en dat het hiermee de diepgang en de gedeelde ervaring verminderd. Om deze zekerheid te bevorderen laten de RA’s onder meer aan de deelnemers weten dat zij enige regie hebben over hoe de meting gaat verlopen, bijvoorbeeld door aan te geven dat er een pauze ingelast kan worden of de meting op een ander moment gehouden kan worden als de deelnemer zich er op dat moment niet goed bij voelt. Deze regie laat de deelnemer weten dat zij geen paden hoeven te bewandelen als zij dat niet willen en ondersteunt ook de gelijkwaardigheid die eerder benoemd is. Een andere invloedrijke manier waarop onzekerheid in metingen wordt weggenomen is door de deelnemers zo veel mogelijk in te plannen met dezelfde RA. De RA’s beschrijven dat opvolgende metingen met deelnemers die zij al eerder gesproken hebben meestal erg comfortabel zijn doordat beide partijen weten wat ze van elkaar kunnen verwachten en hierdoor verder kunnen bouwen op de band die in de eerdere metingen al is gevormd. De RA’s vertellen dat het de deelnemers goed doet wanneer ze in latere metingen terug haken op zaken die eerder besproken zijn. Dit kunnen dan lichtere onderwerpen zijn, maar ook de zwaardere klachten die RA’s in metingen hebben benoemd. Ook zorgen herhaalde metingen met dezelfde RA ervoor dat de deelnemers meer vertrouwen hebben in de metingen en de RA omdat ze Re.Process kunnen koppelen aan een gezicht met een naam en niet aan een reeks personen met wie de band nooit verder is gekomen dan een enkele afspraak. In het verlengde van dit fenomeen vertellen sommige RA’s ook dat ze een veel betere verbintenis voelen met deelnemers die ze eerder fysiek hebben gezien in een meting en later op afstand spreken omdat er een gedeelde geschiedenis is tussen de twee en de gevoelens zoals zekerheid en verbintenis die hierboven zijn beschreven ook sterker terugkomen.

*„Dus dan kun je ook makkelijker inhaken op de vorige keer van: „Hé, vorige vertelde je dit, hoe zit dat nu?” Het is dat je ook gewoon kan terugblikken op, ja, speciale momenten die je dan met die cliënt hebt gedeeld.”*

In de context van ruimte voor emoties in metingen beschreef een enkele RA dat alle onderwerpen die besproken moeten worden in een meting inherent emotioneel zijn en het daarom cruciaal is dat zij als RA’s kunnen luisteren naar de emotionele behoeften van deelnemers en hiernaar kunnen handelen. Dit sentiment is op verschillende manieren ook gedeeld door alle andere RA’s en zij beschreven dat de manier waarop dit in hun gesprekken naar voren komt telkens erg veel op elkaar lijkt. De emotionele behoeften van de deelnemers worden voldaan wanneer de RA stiltes laten vallen als de deelnemers praten over onderwerpen waar zij sterke emoties zoals verdriet of boosheid bij ervaren en de RA’s deze emoties vervolgens benoemen en vragen wat ze met de deelnemer doen. Deze benoeming laat aan de deelnemers weten dat hun ervaringen erkent worden en dat de RA’s open staan om dit te bespreken als zij dit ook willen. Veel deelnemers vinden dit een positieve ervaring en uiten naderhand dankbaarheid dat de mogelijkheid aan hen gegeven is omdat de last die op hun schouders ligt een beetje verlicht is. Naast het stilstaan en het benoemen van de emoties zijn er ook andere kleine handelingen die de RA’s kunnen verrichten die de ruimte voor emoties mogelijk maakt. Zo beschrijven sommigen dat het goed doet om de deelnemer een tissue of een glaasje water aan te bieden als de deelnemer emotioneel wordt tijdens een gesprek. Hoewel klein zijn dit dingen die de band tussen de RA en de deelnemer versterken en de deelnemer aanmoedigen om te praten over zijn of haar gevoelens. Wanneer de ruimte voor emotie op deze manier goed ontvangen wordt schept dit niet alleen een grotere diepgang in de band tussen de RA en de deelnemer, het maakt ook dat de RA’s zich vrolijker er competenter voelen tijdens de meting zelf en in latere metingen.

*„Ja, en dat is voor mij ook fijn en wat ik al zei, is dat een beetje zelfverzekerend. En ja, ik vind het ook wel een compliment dat iemand zich dus veilig genoeg bij mij voelt om dit te delen.”*

Het is echter wel van groot belang om te benoemen dat het laten vallen van stiltes en het doorvragen naar emoties niet altijd tot een goed resultaat leidt. Hoewel de meeste deelnemers het stilstaan bij hun emotionele ervaring waarderen zijn er ook deelnemers die liever niet praten over hun emoties. De redenen hiervoor kunnen verschillen, het kan zijn dat de deelnemer de RA nog niet genoeg vertrouwt om het achterste van zijn of haar tong te laten zien of dat de deelnemer het uiten van emotie als een zwakte ziet die voorkomen moet worden. In alle gevallen is het cruciaal dat de RA deze weerstand of terughoudendheid signaleert en dit respecteert door niet verder te vragen als de deelnemer direct of indirect duidelijk heeft gemaakt dat bepaalde emoties of ervaringen die niet noodzakelijk zijn voor het onderzoek ongewenst terrein zijn. Als hier gehoor aan wordt gegeven kan de deelnemer zich veilig voelen dat de RA zijn of haar wensen respecteert, al betekent het ook dat de deelnemer minder vrij en minder volledig spreekt over zijn of haar ervaring en hiermee de diepgang van het gesprek met de RA verminderd wordt. Sommige RA’s die dit hebben meegemaakt vinden dit vervelend omdat ze zich gaan afvragen in hoeverre zij verantwoordelijk zijn voor deze houding van de deelnemer en hierdoor aan hun eigen kunnen gaan twijfelen. Ook zijn er RA’s die vertellen dat ze het erg jammer vinden dat de deelnemer niet wil praten over een onderwerp dat duidelijk zwaar is en hem of haar in de weg zit. Vaak leggen de RA’s zich hier dan bij neer, maar het maakt de metingen niet leuker.

*„En ze was wel super kort in haar antwoorden, dus we kregen ook niet meer gevoelens of emoties eruit. Dus ja, dat voelde ook heel, alsof we er heel snel overheen gingen, maar zij gaf ook niet meer.”*

Metingen op afstand brengen een aantal aspecten met zich mee die alleen bij hen naar voren komen. Wat deze aspecten zijn hangt af van het medium dat gebruikt wordt om de meting mogelijk te maken. De RA’s hebben gebruik gemaakt van twee media: de telefoon en beeldbelsoftware. Deze twee media hebben een aantal verschillen onderling die later beschreven worden, hier gaat het alleen nog om de dingen die RA’s doen om de interpersoonlijke band tussen de deelnemer en henzelf te bevorderen. Wanneer het gaat over metingen op afstand zijn er trucjes die RA’s kunnen uitvoeren om de metingen meer aan te laten sluiten op de behoeften van de deelnemers. Eén RA beschreef bijvoorbeeld dat een deelnemer waar zij mee sprak het vervelend vond om haar eigen gezicht te zien bij een beeldbelmeting. De RA heeft aangeboden een optie aan te zetten waarmee zij haar eigen beeld centraal zette op beide schermen en het scherm van de deelnemer hiermee tegelijkertijd verwijderde. Door dit te doen voelde de deelnemer zich meer op haar gemak en kon ze vrijer en opener spreken tijdens de meting. De RA merkte dit en vertelt dat dit soort trucjes gaandeweg ontdekt en toegepast kunnen worden. Dit comfort dat de deelnemers als gevolg hiervan voelen speelt ook weer mee in de ervaring van de RA doordat de band tussen de participanten door deze kleine handelingen dieper wordt en dit ook weer een goed gevoel geeft aan de onderzoeksassistent. Een punt dat eerder genoemd is verdient het om hier herhaald te worden. Sommige RA’s hebben deelnemers telefonisch geïnterviewd die zij al eerder in een fysieke context hebben gesproken. Dit hebben ze vervolgens kunnen vergelijken met de deelnemers die ze alleen maar telefonisch hebben gesproken. De RA’s ervaren dat dit soort metingen, waarin ze de deelnemer dus al eerder fysiek hebben gezien en gesproken, veel fijner vonden omdat ze voelden dat er al een gedeelde band was met de deelnemer. De participanten in deze metingen kunnen zekerheid en comfort halen uit het feit dat ze al iets weten over elkaar en hierdoor met meer zekerheid kunnen spreken en handelen. Dit maakt weer meer diepgang en geeft de RA en de deelnemer de kans om voort te bouwen op de eerdere band. Op deze manier hoeft er op metingen op afstand dus minder gedaan te worden om de interpersoonlijke band verder op te bouwen omdat het al bestaat en het op een meer spontane, natuurlijke wijze dieper wordt. Met name in telefonische metingen zeggen de RA’s dat zij veel gebruik maken van hun stem om diepgang te maken. Eén RA vertelt bijvoorbeeld dat zij haar toonhoogte meer laat variëren zodat de deelnemers haar hopelijk beter kunnen horen en de intenties achter haar woorden beter kunnen oppakken. Dit is in telefonische metingen behulpzaam omdat de participanten elkaar niet kunnen zien en dus volledig afhankelijk zijn van verbale cues om de RA te kunnen begrijpen. Deze manier van spreken helpt het contact volgens de RA maar heeft ergens ook te maken met het neutraliseren van de negatieve effecten van de sterke vermindering in het non-verbale contact waar later over gesproken gaat worden.

*„Ik zeg altijd van: „Als je echt wilt dat iemand naar je luistert, dan moet je zachtjes gaan praten.””*

## 4.2 De fysieke meting versus de meting op afstand

*„Dus ik vind, het is meestal minder leuk. Nog steeds kunnen metingen via de telefoon of beeldbellen kunnen leuk zijn, sowieso, maar, ja, het is wel minder leuk.”*

De attitudes van onderzoeksassistenten over de metingen op afstand versus de nadelen lijken minder op een gebalanceerde weegschaal en meer op een gekapseisd schip. Alle RA’s hebben duidelijk gemaakt dat zij fysieke metingen prefereren boven metingen op afstand. Dit betekent niet dat metingen op afstand geen deugden hebben en deze dienen benoemd te worden, om vervolgens hierna over te gaan naar de negatieve kanten. Vanuit het perspectief van alle RA’s hebben metingen op afstand sowieso één groot voordeel boven de meeste fysieke metingen: er hoeft namelijk niet naar de afgesproken locatie voor de meting gereisd te worden. Dit was het voordeel dat voor de meeste RA’s ook het meest voor de hand liggend was en het eerste benoemd werd. Doordat er niet naar de locatie gereisd hoeft te worden wordt er door beide partijen tijd bespaard. Dit heeft voor sommige RA’s het bijkomende voordeel dat zij hierdoor merken dat ze na een meting op afstand minder uitgeput zijn. Doordat er geen reistijd meer is kunnen de metingen ook flexibeler ingepland worden en op tijden waarop deelnemers of RA’s anders niet zouden kunnen. Dit geeft de RA meer keuzevrijheid in het inplannen van een meting en dit vinden de meeste RA’s dan ook fijn. Ook kunnen de RA’s met metingen op afstand thuis werken in een omgeving die voor sommige RA’s fijner is omdat ze zich hier meer op hun gemak voelen dan op een ggz-locatie. Hetzelfde geldt ook voor sommige deelnemers. Sommige deelnemers vinden het fijner en veiliger om thuis te praten dan op locatie en voor hen kunnen metingen op afstand dan ook een oplossing zijn als dit een probleem is. Ten slotte geven metingen op afstand de RA’s de mogelijkheid om contact te houden met hun deelnemers en zo hun verhalen te kunnen blijven horen. Sommige RA’s voelen zich, met name bij herhaald contact, namelijk genoeg verbonden met hun deelnemers dat ze willen blijven volgen hoe ze zich voelen.

*„Een voordeel voor mij ook dat ik gewoon dus in m'n eigen omgeving zit, dat ik verder bijvoorbeeld geen kamer hoef te regelen op een locatie en dat ik gewoon hier kan zitten en m'n ding kan doen. Ik denk dat dat voor deelnemers ook in sommige gevallen wel prettig is.”*

Ondanks deze goede punten zien de RA’s toch over het algemeen metingen op afstand als de inferieure optie in vergelijking met fysieke metingen. Eén van de redenen heeft te maken met een punt dat in de vorige paragraaf als voordeel gezien werd en is hier de keerzijde van. Hoewel deelnemers namelijk thuis naar hun gevoel in een veiligere omgeving kunnen zitten is het ook voorgekomen dat de deelnemers juist in een minder veilige omgeving zaten waardoor ze minder vrij en volledig konden praten en hiermee de band met de RA ondieper werd. Ook de RA’s zelf vinden thuiswerken niet altijd positief. Verschillende RA’s hebben laten weten dat ze liever op locatie of op kantoor zouden werken dan thuis en dat het hun ervaring van de metingen op afstand beïnvloedt wanneer zij dit niet kunnen doen. De ervaring van metingen op afstand wordt voor de RA’s slecht gekleurd door de beperkingen die het hen oplegt. Ongeacht het medium zorgen metingen op afstand ervoor dat natuurlijke handelingen die alleen fysiek mogelijk zijn, zoals het binnenlaten van de deelnemer of het aanbieden van drinken, niet mogelijk en voelt het gênant aan wanneer de RA dit probeert te compenseren, bijvoorbeeld door te vragen of ze iets te drinken hebben gepakt. Deze kleine handelingen zorgen ervoor dat de RA’s meer een ‘klik’ ervaren met de deelnemers en dat dit, in combinatie met het non-verbale aspect dat ook minder aanwezig is in metingen op afstand, ervoor zorgt dat de participanten diepere momenten ervaren en dit met elkaar kunnen delen. De RA’s vertellen dat dit in metingen op afstand ook mogelijk is, en dan met name in beeldbelmetingen, maar dat metingen op afstand qua ervaring nooit even diep zijn als fysieke metingen. Ook komt er nog een aspect van onzekerheid kijken bij metingen op afstand en deze komt naar voren in verschillende vormen. De RA’s vinden het moeilijker om emoties te herkennen en hierdoor vallen emotionele momenten wel eens rauw op hun dak. Wanneer dit gebeurt moeten sommige RA’s eerst hun gedachten weer bij elkaar rapen voordat ze verder kunnen en dit is een vervelend gevoel. Ook zijn de RA’s minder zeker over hun aanpak van emotionele momenten. In metingen op afstand zijn ze namelijk veel meer afhankelijk van hun woorden en hun stem om deze emoties met de deelnemers te kunnen bespreken en kunnen ze hun woorden niet ondersteunen met natuurlijke non-verbale hulpmiddelen. Met name in telefonische metingen en met name bij serieuze emotionele momenten vinden sommige RA’s het erg moeilijk om hier naderhand rust bij te voelen omdat ze niet zeker zijn of ze juist gehandeld hebben en het verder goed zal gaan. Het komt in telefonische metingen ook vaak voor dat de RA’s zich afvragen of ze alle ervaringen en emoties wel opgemerkt hebben. Op deze manier zorgen metingen op afstand ook bij de RA’s voor een minder comfortabele ervaring, ook als de geuite gevoelens minder ernstig zijn. Deze combinatie van onzekerheid en beperkingen in de mogelijkheden en de diepte van de verbintenis met de deelnemers maken metingen op afstand voor de RA’s een merkbaar minder fijne methode om metingen te houden, ondanks de voordelen.

*„Als ie bijvoorbeeld een beetje een, een, een brok in zijn keel krijgt, zoiets zie je vaak wel, maar je hoort het niet altijd.”*

## 4.3 Beeld of geen beeld?

*„Via beeldbellen kun je gewoon veel meer. Ja, je kan niet EMDR doen via beeldbellen. Maar je kan wel, ehm, praten met elkaar en je kan stiltes laten vallen en je kan natuurlijk, als er niet te vaak een kat voorbij loopt, dan heb je daar even een leuk gesprek over.”*

In de vorige paragrafen is er in detail gesproken over de manieren waarop RA’s een interpersoonlijke band proberen te vormen met hun deelnemers en wat hun bevindingen zijn van metingen op afstand in vergelijking met face-to-face-metingen. De consensus is duidelijk, maar er is een dimensie nog niet besproken en dat is hoe de RA’s denken over de verschillende vormen van metingen op afstand in vergelijking met elkaar. In de praktijk komt dit uit op twee soorten metingen op afstand, namelijk metingen via de telefoon en metingen via beeldbelsoftware. Alle geïnterviewde RA’s hebben telefonische metingen gehad, maar niet alle RA’s hebben beeldbelmetingen gedaan. Dit spreekt gelijk tot één van de minpunten van beeldbellen zoals dit ervaren wordt door de RA’s: beeldbellen vereist meer computervaardigheid. De RA’s vinden dit jammer omdat alle RA’s die beeldbelmetingen achter de rug hebben hier wel de voorkeur aan geven. De reden hiervoor is dat beeldbellen de mogelijkheid geeft om de deelnemers aan te kijken en hierdoor aan hen te kunnen zien hoe ze zich voelen en context te geven aan hetgeen dat ze vertellen. Er is eerder gesproken over de behoefte voor zekerheid aan de kant van de RA’s en de belangrijke rol die dit speelt in het vormen van een band met de deelnemer. Doordat de RA’s de deelnemers kunnen zien kunnen ze de deelnemers non-verbale signalen zien sturen en deze lezen om hun woorden bij te staan of tegen te spreken. Dit maakt de RA’s comfortabeler in het contact en geeft hen meer zekerheid over hun interpretatie van de deelnemers. Het geeft de RA hiernaast het gevoel dat ze beter kunnen voorspellen wat de deelnemers gaan zeggen en doen waardoor het gevoel van regie beter wordt en de RA’s meer controle voelen. Ook zorgt het beeld ervoor dat de RA’s meer de emoties van de deelnemer kunnen voelen en meer kunnen meeleven waardoor de empathie die belangrijk is voor de interpersoonlijke band er meer is en ze zich zo op een dieper niveau zich kunnen verbinden met de deelnemer. Hierdoor zijn RA’s meer tevreden over beeldbelmetingen en sluiten ze deze vaak vrolijker en meer zelfverzekerd af.

*„Ja, je kan, je leest iets, iets meer de expressie van het gezicht af. Dus als er iets is wat heel serieus is, dan, ja, dan zie je dat aan diegene. Als diegene het misschien iets minder serieus neemt op een gegeven moment dan kun je dat ook zien en dan kun je daar een beetje op ingaan, of daar kun je juist niet op ingaan.”*

## 4.4 Unieke aspecten op afstand

*„ … "Huh, wat zeg je?", dat creëert ook geen prettige sfeer om te praten. Maar dan kan ik ook niet zo adequaat reageren op wat ie zegt als dat ik normaal zou kunnen, omdat ik gewoon niet goed kan horen wat hij zei.”*

Het laatste onderdeel van de resultaten heeft betrekking op de aspecten die uniek zijn voor metingen op afstand die de meeste invloed hebben de ervaring van RA’s in het vormen van een interpersoonlijke band. Ook wordt er hier nog een laatste aspect bijgevoegd dat nog niet eerder is beschreven omdat het niet direct met de interpersoonlijke band te maken heeft maar wel degelijk de ervaringen van de RA’s beïnvloedt. Dit is de ruis die metingen op afstand namelijk met zich mee kunnen brengen. Deze ruis kan ontstaan vanuit twee bronnen, namelijk door technische problemen en door storende gedragingen vanuit de participanten van een meting op afstand. De eerste hiervan is vrij simpel. De onderzoeksassistenten vinden het erg vervelend wanneer ze in een meting zitten en ze de deelnemer plotseling niet meer goed kunnen horen. Wanneer dit gebeurt moeten ze vragen gaan herhalen of aan de deelnemer vragen of ze een deel van hun verhaal nog een keer kunnen vertellen. Dit is irritant voor de RA maar ook zeker voor de deelnemer en deze irritatie is een stoorzender in metingen die de interpersoonlijke verbintenis verbreekt en ondieper maakt. Dit zorgt ervoor beide participanten de meting als minder fijn ervaren. De andere vorm van ruis kan ontstaan als gevolg van het gedrag van de participanten, maar komt in de praktijk meestal naar voren vanwege de omgeving waarin de deelnemer zit tijdens de meting op afstand. In metingen op afstand hebben de RA’s minder controle over waar de deelnemer met hen (beeld)belt en het komt wel eens voor dat de deelnemer dan in een drukke omgeving zit waar anderen voor achtergrondgeluid zorgen die storend is voor de RA. Ook vermoeden de RA’s dat zitten in een omgeving met anderen ertoe kan leiden dat de deelnemer zich minder veilig voelt om vrij te spreken en dit hierdoor minder doet, ook als de deelnemer dit misschien zelf niet door heeft. Dit vermoeden maakt dan dat de RA’s minder verbintenis voelen met de deelnemer doordat de deelnemer misschien minder open is. Ook kunnen deelnemers tijdens de metingen soms opmerkelijke, andere dingen aan het doen zijn die de meting verstoort, zoals afwassen. Dit leidt dan tot hetzelfde resultaat van irritatie voor de ervaring van de RA.

Gebaseerd op de verhalen en ervaringen van de RA’s zijn het de sterk verminderde non-verbale communicatie, de fysieke beperkingen en de benoemde ruis die het vormen van een interpersoonlijke band met de deelnemers het meest verhinderen. De onderliggende ervaringen die hier een grote rol in spelen zijn het verminderde gevoel van zekerheid over wat er in de metingen gaat gebeuren en de verminderde zelfverzekerdheid in het eigen handelen. Ook het verminderde empathische vermogen sluit zich hier bij aan. De combinatie van deze factoren en ervaringen zorgen ervoor dat de RA’s metingen op afstand in beide vormen minder fijn vinden om te doen dan fysieke metingen.

*„Dat denk ik wel, ja. Ik denk wel dat het een hele andere ervaring is als wanneer je gewoon met z’n tweeën in een ruimte zit.”*

# Onderdeel V: Conclusie en discussie

Nu de analyse gedaan is en de resultaten zijn beschreven kan er overgegaan worden naar het beantwoorden van de centrale onderzoeksvraag in de conclusie. Deze hoofdvraag die beantwoord wordt is: *„Wat zijn de behoeften van de onderzoeksassistenten bij het vormen van een interpersoonlijke band met deelnemers tijdens metingen op afstand?”* De bevindingen worden vervolgens gecombineerd met de literatuur en ten slotte worden de sterke en de zwakke punten van het onderzoek geëvalueerd.

## 5.1 Conclusie

In het maken van de interpersoonlijke band tussen een onderzoeksassistent en een deelnemers zijn zowel de behoeftes van de RA als de deelnemer van groot belang. Echter kan niet alles meegenomen worden en zijn de deelnemers van Re.Process een te grote variabele om mee te nemen in het onderzoek of iets aan te bieden. In dit onderzoek is er daarom gekeken naar de behoeften van de RA’s en wat zij nodig hebben om een interpersoonlijke band te kunnen vormen met hun deelnemers. Om de interpersoonlijke band te maken en sterk te houden heeft de RA een gevoel van verbintenis, een gevoel van empathie en een gevoel van zekerheid nodig. In metingen op afstand spelen er een aantal nieuwe factoren mee die deze drie beïnvloeden, en de factoren doen dit grotendeels negatief. De factoren beïnvloeden elkaar ook onderling en versterken elkaar.

De empathie wordt gevormd door het gevoel van begrip voor de meestal vervelende situatie waar de deelnemers zich in bevinden. De RA’s hebben behoefte aan dit gevoel van empathie omdat het de band met de deelnemers verdiept en het de deelnemer aanmoedigt om vrij te spreken wat de communicatie tussen de twee veel aangenamer maakt voor beide partijen. De RA’s vinden het lastiger om empathie te voelen voor deelnemers die ze minder goed of niet kunnen zien doordat het non-verbale gedeelte van communicatie zoals lichaamstaal voor een groot deel verloren gaat in metingen op afstand. Deze verminderingen zorgen ervoor dat de RA de emotionele last van de deelnemers minder meekrijgt en hierdoor minder voelt. Ook zorgt het ervoor dat de RA minder goed in staat is om gebaren te maken of handelingen uit te voeren die de band juist zo veel versterken, zoals een uitnodiging om binnen te komen of het halen van een kopje koffie. Empathie wordt versterkt door natuurlijke stiltes te laten vallen in de gesprekken met de deelnemer en door stil te staan bij de emoties van de deelnemer wanneer deze ook bereid is om hierover te spreken. Daarnaast doet het wonderen om de deelnemer vaker dan een enkele meting te spreken en om de deelnemer eerder in het traject in levenden lijve gezien te hebben. Dit zorgt er ook voor dat de RA zich meer zeker voelt over wat hij of zij kan verwachten van de deelnemer doordat ze elkaar al eerder hebben gezien en hebben gesproken en een idee hebben wat de persoonlijkheid en het verhaal van de deelnemer is.

Deze zekerheid is een belangrijke behoefte van de RA’s en wordt naast herhaald contact ook versterkt door een deelnemer die zich op zijn of haar gemak voelt en hierdoor vrijer kan spreken en waarschijnlijk vollediger is in het contact. Dit hangt uiteraard ook gedeeltelijk af van de persoonlijkheid van de deelnemer. De deelnemer kan mede op zijn of haar gemak gesteld worden door een beetje regie van de meting over te dragen en door duidelijk uit te leggen wat de metingen in houden en wat de verwachtingen van de deelnemer zijn. De verminderingen in non-verbale communicatie in metingen op afstand zorgen ervoor dat de RA’s het lastiger vinden om de deelnemers te lezen, met name in telefonische metingen omdat de deelnemer dan helemaal niet gezien kan worden. Dit vermindert de zekerheid van de RA. Daarnaast zorgt de sterke vermindering in het non-verbale contact ervoor dat de RA’s minder zeker zijn over wat er in de meting speelt. De RA’s vinden het namelijk moeilijker om de deelnemers te interpreteren wanneer zij spreken doordat zij niet kunnen steunen op non-verbale cues. Dit zorgt er achteraf voor dat RA’s zich weleens afvragen of ze alles dat de deelnemer vertelde en uitte hebben opgepikt. Dit verlaagt het zelfvertrouwen van de RA’s en maakt de band tussen de RA en de deelnemer ondieper en maakt de meting minder leuk om te doen.

Het plezier hebben in het doen van metingen is een onderdeel van de laatste behoefte van RA’s in metingen op afstand, namelijk de verbintenis met de deelnemer door goede, persoonlijke communicatie. Deze verbintenis wordt geschaad wanneer de deelnemers zich niet vrij voelen om te spreken of geen volledige antwoorden geven. Dit zorgt ervoor dat RA’s meer moeten doorvragen en als deelnemers niet meer willen vertellen zorgt dit voor irritatie en afstandelijkheid. Ditzelfde fenomeen kan ook worden veroorzaakt door ruis wegens het gebruikte medium. Als de RA de deelnemer niet kan verstaan en om herhaling moet vragen terwijl de deelnemer met veel emotie zijn of haar levensverhaal heeft verteld leidt dit uiteraard ook tot irritatie en meer afstand tussen de RA en de deelnemer. Persoonlijk contact kan natuurlijk ook op goede manieren beïnvloed worden en dit wordt het bijvoorbeeld door het gebruik van luchtigheid en humor wanneer gepast. Dit kan de zakelijkheid die in metingen op afstand wel eens wordt gevoeld doen verlichten en hierdoor het contact fijner maken. Ook staan de drie behoeften niet los van elkaar en zo zorgt de aanwezigheid van een empathische band en een goede mate van zekerheid ervoor dat er meer verbintenis is. Hetzelfde geldt ook omgekeerd: wanneer er goed contact is met de deelnemer voelt de RA zich ook zekerder en is er ruimte voor meer empathie.

## 5.2 Perspectieven uit de literatuur over de conclusie

De kern van het onderzoek bestaat uit de zeven interviews die zijn gehouden met huidige en voormalige RA’s. Deze interviews zijn semigestructureerd opgesteld en uitgevoerd met vier thema’s die altijd de kern vormden. Deze vier thema’s waren de visie van de RA op contact, de manier waarop vertrouwen volgens de RA naar voren kwam in de metingen, de manier waarop ruimte voor emotie volgens de RA naar voren kwam in de metingen en ten slotte de attitudes van de RA’s over verschillende soorten metingen. Deze thema’s zijn gebaseerd op de belangrijkste thema’s die in de literatuur zijn gevonden.

De RA’s hebben behoefte aan een bepaalde mate van zekerheid en deze zekerheid is gedeeltelijk afhankelijk van het vertrouwen dat de deelnemer heeft in de RA. Dit wordt gesteund door het idee van de gedeelde identiteit van Kunnel en Quandt (2016) dat duidelijk maakt dat een vertrouwensband altijd van twee kanten moet komen om goed te zijn. Lewis en Weigert beschreven in 1985 dat een significant deel van een interpersoonlijke band afhankelijk is van non-verbale gedragingen zoals oogcontact en vermeende oplettendheid. Dit werd in 2016 weer onderstreept door Kunnel en Quandt en zegt veel over de rol van non-verbaal contact in het opbouwen van vertrouwen, zekerheid en verbintenis. Wanneer RA’s beschrijven dat ze het lastiger vinden om zelfverzekerd te zijn in metingen waarbij ze minder goed kunnen leunen op het non-verbale contact wordt dit ondersteund door Birdwhistell (1970), die stelde dat 65% van het menselijk contact bestaat uit communicatieve methoden anders dan woorden. Dit zijn juist de woorden waar de RA’s in metingen op afstand op moeten leunen en hoewel het non-verbale contact niet helemaal verdwijnt in metingen op afstand geeft het de RA’s minder handvatten en ondermijnd het hiermee ze zekerheid en het zelfvertrouwen. Dit wordt vanuit een andere kijk ook gesteund door Matsumoto et al in 2010, die vonden dat mensen met psychische stoornissen het vaak moeilijk vinden om alleen via woorden hun problemen en conditie uit te leggen.

Het empathische vermogen van de RA’s is cruciaal bij het vormen van een interpersoonlijke band met de deelnemers. Dit vermogen is afhankelijk van de signalen die de RA krijgt van de deelnemer en van de mogelijkheden die de RA heeft om het contact, en daarmee de empathie, te verdiepen. Zoals eerder beschreven ondersteunt onderzoek van Lewis en Weigert (1985) en Kunnel en Quandt (2016) het belang van non-verbale communicatie in het ontstaan van zekerheid van de RA, maar het ondersteunt ook het belang hiervan in het ontstaan van empathie omdat empathie voor een deel afhankelijk is van dezelfde factor. Dit wordt ook ondersteund door Vonk (2017), die zegt dat verhalen beter ontvangen worden wanneer zo goed non-verbaal gecommuniceerd worden. Kunnel en Quandt beschrijven verder hoe ook meer complexe gedragingen zoals de samenwerking en de accommodatie een belangrijke factor zijn in het vertrouwen dat mensen voor elkaar hebben en in de context van empathie is dit ook waar en dit blijkt ook uit de interviews met de RA’s. Hiernaast vinden de RA’s het belangrijk dat ze op één lijn zitten met de deelnemers en hiermee naar hetzelfde doel werken. Ze vinden het belangrijk dat dit duidelijk gemaakt moet worden aan de deelnemers en dat ze meer empathie kunnen voelen wanneer dit gebeurt. Dit wordt ondersteund door de affectieve dimensie van Kunnel en Quandt (2016).

Ten slotte hebben de RA’s behoefte aan een gevoel van verbintenis met de deelnemers. Deze behoefte komt meer naar voren wanneer er geen goed lopend contact is met de deelnemer als gevolg van ruis of een gevoel van afstand. Dat dit gevoel van afstand negatief is voor contact wordt onderstreept door het concept van ‘gedeelde identiteit’ van Kunnel en Quandt (2016) en ook door Lavelle et al (2015) waarin gevonden werd dat patiënten met een pro-sociale houding meer tevreden zijn over hun contact met therapeuten. Dit zegt niets over de houdingen van de deelnemers bij Re.Process, maar het ondersteunt wel het idee dat RA’s een betere interpersoonlijke band hebben met deelnemers die openstaan en graag willen praten.

## 5.3 Discussie

Om interviews op te stellen waarin de juiste onderwerpen aan bod konden komen is er in de literatuur gezocht naar onderbouwing. Deze onderbouwing is heeft uiteindelijk geleid tot een topiclijst en, via een interviewprotocol, uiteindelijk tot een interview waarin er gesproken werd over verschillende ervaringen en attitudes van de RA’s. Naast de onderbouwing vanuit de literatuur is de validiteit van het interviewprotocol getest in het eerste interview, dat naast het kick-off-interview ook diende als een prototype. In dit interview heeft de onderzoeker het interviewprotocol op een striktere wijze aangehouden en zo gekeken wat de resultaten waren. Na afloop heeft de onderzoeker besloten om een meer losse interviewhouding aan te nemen waarbij dezelfde thema’s voorbij zouden komen maar er meer ruimte was voor spontaniteit en aanpassingen in de volgorde. Om dit te faciliteren is het interviewprotocol aangepast en ingekort, samen met de verandering in de interviewstijl. Op deze manier zijn de interviews onderbouwd en uitgevoerd op een manier die de validiteit van de resultaten verbeterde. Een minpunt van het veldonderzoek is de afwezigheid van memberchecks. Deze memberchecks zijn oorspronkelijk geen onderdeel van het interviewplan geweest maar zijn wel voorgesteld. Uiteindelijk zijn de memberchecks niet uitgevoerd wegens de werkdruk van de transcripties. Na de transcripties zijn er samenvattingen geschreven van elk interview maar tegen deze tijd waren de interviews te lang geleden om de memberchecks effectief te maken. Deze samenvattingen zijn ondanks dit minpunt een sterkte van het onderzoek. Door deze samenvattingen is de betrouwbaarheid van het interview verbeterd omdat de samenvattingen met makkelijker hebben gemaakt voor de onderzoeker om de rode draden van de interviews niet uit oog te verliezen en om de responses van de verschillende RA’s met elkaar te vergelijken en onderliggende thema’s te vinden.

De onderzoeker heeft persoonlijke ervaring als onderzoeksassistent bij Re.Process wegens een stage van februari tot juli 2020. Dit betekent dat de onderzoeker een grote inhoudelijke kennis heeft van Re.Process. Een voordeel hiervan is dat de onderzoeker al voor het onderzoek contact heeft gehad met de meeste geïnterviewde RA’s. Dit zorgde ervoor dat het contact tijdens de interviews waarschijnlijk makkelijker ging dan wanneer de onderzoeker niet bekend was bij Re.Process, zowel op persoonlijk als inhoudelijk niveau. Dit maakte het waarschijnlijk makkelijker om bij de kern van de onderwerpen te komen en is hiermee een sterk punt van het onderzoek. Al is het hierbij wel belangrijk om te benoemen dat de bekendheid van de onderzoeker met Re.Process er mogelijk voor heeft gezorgd dat er blinde vlekken zijn ontstaan in het uitvoeren en analyseren van dit onderzoek. Vanuit dit opzicht is het ook interessant om te zien wat de resultaten zouden zijn van een vervolgonderzoek waarbij de onderzoeker niet bekend is met Re.Process en de RA’s.

In totaal zijn er zeven interviews uitgevoerd in het onderzoek. Dit is een relatief klein aantal interviews voor kwalitatief onderzoek, maar het was de grootste groep die de onderzoeker kon werven uit de poel van RA’s die ervaring hadden met metingen op afstand. Een mogelijke verbetering in vervolgonderzoeken is het includeren van RA’s die geen ervaring hebben met metingen op afstand om hen te interviewen over zaken die niet noodzakelijk met metingen op afstand te maken hebben, zoals de visies en de attitudes van deze RA’s over contact met deelnemers. De kleine groep interviews kunnen ervoor zorgen dat de betrouwbaarheid van het onderzoek minder is omdat er meer geleund is op een kleinere hoeveelheid verhalen. Ook kan de homogeniteit van de doelgroep bijgedragen hebben aan een vermindering van de betrouwbaarheid van de resultaten. Het is uiteindelijk onbekend wat de gevolgen van de homogeniteit van de doelgroep zijn geweest op de bevindingen.

Er is in de resultaten van het onderzoek gefocust op het concept zekerheid. Dit concept is uitgevraagd naar behoefte voor het onderzoek maar gezien de algemene relevantie hiervan voor vergelijkbare situaties zoals deze bij Re.Process is het waardevol om verder onderzoek te doen naar wat zekerheid betekent in klinische interviews betekent voor zowel de interviewers als de interviewees. Ook de impact die het heeft op de interviews zelf maar ook op de ervaringen van beide participanten kan dan onderzocht worden. De RA’s beschreven zo bijvoorbeeld dat ze wel eens spanning voelden voordat een meting begon. Dit is een voorbeeld van een beleving die met zekerheid te maken heeft en een volgend onderzoek dat hier meer focus op legt kan zorgen voor een meer gedetailleerd perspectief. Ook is het van waarde om een onderzoek zoals deze, zoals eerder beschreven is, uit te laten voeren door een onderzoeker die geen eerdere geschiedenis heeft met de doelgroep en de context waarin het onderzoek wordt uitgevoerd. Dit zou dan inzichten kunnen leveren op de kwaliteit van dit onderzoek. Ten slotte wordt er aangeraden om vervolgonderzoek te doen met een grotere en meer heterogene doelgroep met mensen van meerdere leeftijden, geslachten, opleidingen en werkachtergronden. Dit vergroot aan de ene kant de betrouwbaarheid maar geeft ook de mogelijkheid om meer inzicht te krijgen in de mogelijke verschillen in ervaring van RA’s met verschillende achtergronden.

## 5.4 Aanbevelingen

Gebaseerd op de resultaten en de conclusie worden er hier een aantal aanbevelingen opgesteld voor de opdrachtgever om aanpassingen te maken aan de manier waarop Re.Process nu omgaat met metingen op afstand om ervoor te zorgen dat deze fijner afgenomen kunnen worden door de RA’s. Deze aanbevelingen komen na overleg met de opdrachtgever om te garanderen dat ze ook uitvoerbaar zijn. Als eerste wordt de opdrachtgever ten zeerste aangeraden om bij metingen op afstand zoveel mogelijk dezelfde RA’s aan dezelfde deelnemers te koppelen zodat de deelnemer steeds met dezelfde RA spreekt. Wanneer mogelijk werkt het ook goed om de allereerste meting met een nieuwe fysiek te doen omdat dit ook de bekendheid van beide partijen beter maakt en een deel van de negatieve gevolgen van metingen op afstand compenseert in latere telefonische metingen. Als tweede wordt de opdrachtgever aangeraden om metingen op afstand zo veel mogelijk via beeldbellen te doen. De RA’s hebben aangegeven dit de meest fijne manier te vinden om contact te hebben met de deelnemers. De moeite van het regelen van beeldbelmetingen was een van de meer voorkomende redenen waarom er eerder voor telefonische metingen werd gekozen. Veel deelnemers hebben namelijk niet de vereiste elektronica of kennis om beeldbellen te kunnen doen. Een mogelijke oplossing hiervoor is gebruik maken van de bestaande infrastructuur van Re.Process. Re.Process geeft namelijk tijdelijk telefoons aan veel deelnemers zodat zij hierop vragenlijsten kunnen invullen in hun eigen tijd buiten de metingen. Het is nuttig om te onderzoeken of het mogelijk is om bruikbare en veilige beeldbelsoftware te installeren op deze telefoons zodat de deelnemers zelf geen elektronica hoeven te regelen. Dit geeft ook het bijkomende voordeel dat de software op dezelfde manier bedient kan worden en de instructies daarom hetzelfde kunnen zijn per deelnemer. Als derde wordt de opdrachtgever aangeraden om in het RA-protocol een nieuwe sectie te schrijven met daarin algemene informatie en tips en trucjes bij het doen van metingen op afstand. De RA’s hebben behoefte aan een plek waar ze de belangrijkste informatie over metingen op afstand kunnen vinden en informatie die ze tijdens een meting bij de hand kunnen houden doordat het in het protocol staat werkt hier het beste bij. In deze sectie moet onder meer staan hoe RA’s tijdens metingen op afstand emoties beter kunnen herkennen en wat ze in verschillende situaties kunnen doen om hiermee om te gaan. Ook moet er in deze sectie staan hoe de RA’s het beste de controle over het gesprek kunnen blijven houden door bijvoorbeeld stiltes te laten vallen, deelnemers te onderbreken wanneer nodig, pauzes in te lassen en hoe ze het beste kunnen omgaan met de luchtigheid en humor die RA’s leuk vinden in metingen. Als vierde wordt de opdrachtgever aangeraden om het contact tussen de RA’s onderling aan te moedigen. Dit kan bijvoorbeeld gedaan worden door, zodra dit mogelijk is, een dag af te spreken waarop zij aanwezig moeten zijn op het kantoor in Den Haag zodat ze elkaar, de opdrachtgever en hun andere collega’s ten minste één keer per week in levenden lijve zien en kunnen spreken. Een andere manier waarop het mogelijk is om dit contact te bevorderen is door op vaste tijden overlegmomenten af te spreken met de RA’s. Dit kunnen momenten zijn waarop de RA’s contact hebben met elkaar over inhoudelijke zaken maar het kunnen ook meer informele afspraken zoals lunches zijn waarin de RA’s met of zonder de opdrachtgever met elkaar kunnen kletsen. Als vijfde en als laatste wordt de opdrachtgever aangeraden om periodisch reflectiesessies af te spreken met de RA’s. Een praktisch probleem voor de opdrachtgever is dat de omgang met de deelnemers lastig aan te leren is in de introductietrainingen en pas echt geleerd wordt door ervaring op te doen in echte metingen. Dit probleem kan omzeild worden door niet gebruik te maken van de introductietrainingen maar van reflectiesessies. Deze reflectiesessies beginnen dan wanneer de RA al ervaring hebben met metingen en kunnen nadenken over hun eigen handelen in metingen die ze daadwerkelijk bijgewoond hebben. Op deze manier kunnen de RA’s met de opdrachtgever of met elkaar stilstaan bij de dingen die ze gedaan hebben in hun metingen en hier lessen uit leren voor volgende keren door hier met voorbeelden en kritische momenten op te reflecteren. Door een combinatie van deze aanbevelingen toe te passen kan Re.Process meer tegemoetkomen aan de behoeften van de RA’s in het vormen van interpersoonlijke banden met hun deelnemers in metingen op afstand.

# Onderdeel VI: Bibliografie

American Psychiatric Association. (2017). *DSM-5: Handboek voor de classificatie van psychologische stoornissen.* Boom uitgevers Amsterdam BV. Amsterdam.

Ajzen, I. (2005). *Attitudes, Personality and Behavior.* Open University Press.

Argyle, M. (1988). *Bodily Communication.* Routledge, London.

van den Berg, D. P. G. (2017). Trauma-Focused Treatment in Psychosis.

Birdwhistell, R. (1970). *Kinesics and Context: Essays on Body Motion Communication.* University of Pennsylvania Press.

Bordin, E. S.  (1979). *Psychotherapy: Theory, Research & Practice.*

Endreß, M. (2008). Fungierendes Vertrauen – Eine prä-reflexive wie meta-reflexive Ressource. *Vortrag Berlin Juli 2008*, 1-17. http://www.bildungsvertrauen.de/material/endress\_nw1.pdf

Hersenstichting. (z.d.). *Posttraumatische stresstoornis (PTSS).* Geraadpleegd op 5 oktober van <https://www.hersenstichting.nl/hersenaandoeningen/ptss/>

Hoffman, E. (2018). Interculturele gespreksvoering: theorie en praktijk van het TOPOI-model. (4e ed.). Houten, Nederland: Bohn Stafleu Van Loghum.

Knox, H., Savage, M. & Harvey, P. (2006). Social networks and the study of relations: Networks as method, metaphor and form. *Economy and Society, 35*(1), 113-140.

Kunnel, A. & Quandt, T. (2016). *Relational Trust and Distrust: Ingredients of Face-to-Face and Media- based Communication.* Springer International Publishing, Zwitserland.

Lang, F. R., John, D., Lüdtke, O., Schupp, J. & Wagner, G. G. (2011). Short assessment of the Big Five: robust across survey methods except telephone interviewing. *Behavior Research Methods 2011*(11), 548-567.

Lavelle, M., Dimic, S., Wildgrube, C., McCabe, R. & Priebe, S. (2015). Non-verbal communication in meetings of psychiatrists and patients with schizophrenia. *Acta Psychiatrica Scandinavica, 2015*(131), 197-205.

Lewicki, R.J., McAllister, D.J. & Bies, R.J. (1998). Trust and distrust: New relationships and realities. *Academy of Management Review, 23*(3), 438-458.

Lewis, J.D. & Weigert, A. (1985). Trust as a social reality. *Social Forces, 63*(4), 967-985.

Luhmann, N. (1968*). Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität.* Stuttgart: Ferdinand Enkele Verlag.

Matsumoto, K., Shibata, S., Seiji, S., Mori, C. & Shioe, K. (2010). Factors influencing the processing of visual information from non-verbal communications. *Psychiatry and Clinical Neurosciences, 2010*(64), 299-308.

Mayer, R.C., Davis, J.H. & Schoorman, F.D. (1995). An integrative model of organizational trust. *The Academy of Management Review. 20*(3), 709-734.

Möllering, G. (2013). Process views of trusting in crises. In Bachmann, R. & Zaheer, A., *Handbook of advances in trust research* (pag. 285-306). Cheltenham: Edwar Elgar.

National Health Service. (2019). *Schizophrenia.* Geraadpleegd op 2 december 2020, van <https://www.nhs.uk/mental-health/conditions/schizophrenia/>

Owen, M. J., Sawa, A., & Mortensen, P. B. (2016). *Schizophrenia. The Lancet, 388(10039), 86–97.*

Remmerswaal, J. (2017). *Handboek Groepsdynamica.* Een Inleiding op Theorie en Praktijk. Uitgeverij Boom/Nelissen.

da Silva, G. F., Morano, M. T. A., Sales. M. P. U., Olegário, N. B., Cavalcante, A. G. M. & Pereira, E. D. B. (2013). Comparison of face-to-face interview and telephone interview administration of COPD assessment test: a randomized study. *Quality of Life Research*, 2014(23), 1193-1197.

Ulvenes, P. G., Berggraf, L., Hoffart, A., Stiles, T. C., Svartberg, M., McCullough, L., & Wampold, B. E. (2012). Different processes for different therapies: Therapist actions, therapeutic bond, and outcome. *Psychotherapy*, 49(3), 291–302.

University of California Television (2017). *Symptoms of Psychosis.* Geraadpleegd op 2 december 2020, van <https://www.youtube.com/watch?v=qtUZvsVI56o>

Vonk, R. (2017). Sociale Psychologie. Amsterdam: Boom uitgevers.

de Vries, G.-J., & Olff, M. (2009). The lifetime prevalence of traumatic events and posttraumatic stress disorder in the Netherlands. *Journal of Traumatic Stress, 22(4), 259–267.*

Ward, K., Gott, M. & Hoare, K. (2015). Participants’ views of telephone interviews within a grounded theory study. *Journal of Advanced Nursing 71*(12), 2775-2785.

Wiekens, C.J. (2012). *Beïnvloeden en Veranderen van Gedrag.* Pearson Benelux BV, Amsterdam.

# Bijlage I: Analyseplan

Om de resultaten van het interview te analyseren worden ze onderzocht in twee fasen: een samenvattingsfase en een codeerfase. De samenvattingsfase spreekt voor zich, elk interview wordt samengevat binnen één pagina om de grote lijnen makkelijker zichtbaar te houden. Deze samenvattingen komen niet in de uiteindelijke analyse terecht maar worden wel als ondersteuning gebruikt. Als deze samenvattingen gemaakt zijn wordt er begonnen met het tweede gedeelde van de analyse, het coderen. Dit coderen bestaat zelf weer uit drie stappen die in volgorde worden afgegaan. De eerste stap is het open coderen. Bij het open coderen wordt de ruwe data omgezet in codepunten. Deze codepunten geven telkens de meest belangrijke informatie weer uit de vele segmenten van het interview. Doordat het open coderen alinea per alinea gebeurt zijn er aan het eind van deze stap een groot aantal codes gemaakt die allemaal uniek zijn. Dan komt de tweede stap, het axiaal coderen. Bij het axiaal coderen worden alle vele codes van het open coderen verder teruggebracht in thema’s. Dit wordt gedaan omdat de meeste open codes lijken op andere codes en samen met hen een gedeeld thema hebben dat gebruikt kan worden om te kunnen analyseren. Aan het eind van het axiaal coderen zijn alle codes ondergebracht bij thema’s. Deze thema’s worden ten slotte in de derde stap, het selectief coderen, met elkaar in verband gebracht om de analyse compleet te maken. Deze analyse leidt uiteindelijk tot een taxonomie en een mindmap.

# Bijlage II: Toestemmingsformulieren

De toestemmingsformulieren die zijn gegeven aan de deelnemende RA’s zijn opgesteld in oktober 2020 toen er nog een ander plan van aanpak was. Dit betekent dat sommige methoden die hieronder benoemd worden niet relevant zijn voor het onderzoek omdat ze niet uitgevoerd zijn. De deelnemers hebben de formulieren echter wel ondertekend en zijn persoonlijk geïnformeerd over de veranderingen in de methodologie. Dit gebeurde zowel formeel, zoals voor de interviews, maar ook persoonlijk. Twee van de zeven deelnemers hebben wegens hun latere aansluiting bij Re.Process de formulieren niet hoeven invullen. Zij zijn via de mail geïnformeerd en nogmaals voor aanvang van het interview.

## 2.1 Toestemmingsformulier deelname

Hartelijk bedankt voor je overweging om mee te doen aan dit onderzoek. Ik doe deze opdracht als afstudeeronderzoek bij Fontys Hogescholen in Eindhoven. In dit onderzoek wordt onderzocht wat de behoeften zijn van de onderzoeksassistenten bij Re.Process in telefonische metingen, zowel ‘klassiek’ bellen en beeldbellen. Om dit te onderzoeken worden er twee interviews en een observatie afgenomen. Als eerste wordt er een voorinterview afgenomen waarin aan je wordt gevraagd om je eerdere ervaringen te delen met de eerder genoemde soorten telefonische metingen. Vervolgens wil ik graag een observatie uitvoeren bij een echte telefonische meting. Deze observatie kan op verschillende manieren worden uitgevoerd. Wanneer mogelijk, en met jouw toestemming, wordt de observatie live afgenomen. Dit betekent dat ik bij je aanschuif , in persoon of virtueel, tijdens de meting en ik meekijk met hoe het gaat. Wanneer mogelijk kan meteen na de meting dan ook het tweede interview gedaan worden. Als de live observatie niet mogelijk of niet gewenst is dan deze ook op een moment na de meting gedaan worden maar dan is het natuurlijk wel belangrijk dat er op zijn minst een audio-opname van de hele meting beschikbaar is dat ik kan gebruiken. Wanneer de observatie gedaan is komt er ten slotte nog een tweede interview waarin een soort debriefing wordt gehouden, er wordt gevraagd wat goed ging, wat minder goed ging, hoe het format van de meting hier mogelijk aan heeft bijgedragen en wat je als RA nodig hebt om de metingen goed af te kunnen nemen in een telefonische context.

Deelname aan mijn onderzoek ik volledig vrijwillig en toestemming. Je hoeft geen reden geven om niet mee te doen. Daarnaast kan je je deelname aan het onderzoek op elk moment stoppen. Ook hier hoef je geen reden voor te geven. Alle gegevens die tot dan toe verzameld zijn worden dan ook niet meegenomen in de rest van het onderzoek, tenzij je hier wel toestemming voor geeft. De gegevens die worden verzameld in de interviews en de observaties worden uitsluitend gebruikt voor het onderzoek.

Nogmaals hartelijk bedankt voor je interesse en je overweging!

Sem Dijkers

Kruis alsjeblieft hieronder je keuze aan.

Ja, ik wil wel meedoen aan deze opdracht en ik geef wel toestemming om de benodigde gegevens te verzamelen en te verwerken in het onderzoek.

Nee, ik wil niet meedoen aan deze opdracht en ik geeft geen toestemming om de benodigde gegevens te verzamelen en te verwerken in het onderzoek.

Indien je wilt meedoen aan het onderzoek, kruis dan hieronder je keuze aan met betrekking tot de live observatie, als deze mogelijk is. Je hoeft dit niet te doen als je niet wilt meedoen aan het onderzoek.

Ja, ik geef wel toestemming aan de onderzoeker om live mee te kijken bij de meting en de benodigde gegevens te verzamelen.

Nee, ik geef geen toestemming aan de onderzoeker om live mee te kijken bij de meting en de benodigde gegevens te verzamelen. Ik zorg zelf wel voor een opname van de meting die in plaats daarvan gebruikt kan worden door de onderzoeker.

Onderteken alsjeblieft hieronder om de toestemming te bevestigen.

Ondertekend door (voor- en achternaam): …………………………………………………………………………………………

Te (plaats): ………………………………………………………

Op de datum (dag, maand, jaar): ………. /………. / ……….……….……….

Handtekening:

…………………………………………………………………………

Hieronder de ondertekening van de onderzoeker ter bevestiging.

Ondertekend door: Sem Dijkers

Te (plaats): ………………………………………………………

Op de datum (dag, maand, jaar): ………. /………. / ……….……….……….

Handtekening:

…………………………………………………………………………

## 2.2 Toestemmingsformulier geheimhouding

Wanneer ik als onderzoeker gegevens heb verzameld ga ik daar uiteraard voorzichtig en respectvol mee om. De gegevens moeten echter wel verwerkt gaan worden in het onderzoek en uiteindelijk gedeeld worden met de opdrachtgever, Re.Process, en de beoordelaar, Fontys Hogescholen, vandaar dit toestemmingsformulier. Dit formulier zal ondertekend moeten worden voor deelname omdat de gegevens anders niet bruikbaar zijn.

Om de veiligheid van de verzamelde gegevens te waarborgen worden deze niet gedeeld met andere partijen. Dit betekent dat alleen de onderzoeker, Re.Process en de supervisors van Fontys Hogescholen toegang zullen hebben tot deze gegevens. Alle gegevens worden bewaard in een beveiligde omgeving en er zal voorzichtig mee om worden gegaan door de onderzoeker. Alleen de gegevens die belangrijk zijn voor het onderzoek worden bewaard en gedeeld met Re.Process en Fontys Hogescholen. Alle gegevens die na de afsluit van het onderzoek niet meer van waarde zijn worden vernietigd.

Kruis alsjeblieft hieronder je keuze aan.

Ja, ik geef wel toestemming om mijn gegevens te delen met Re.Process en Fontys Hogescholen voor feedback, controle en beoordeling.

Nee, ik geef geen toestemming om mijn gegevens te delen met Re.Process en Fontys Hogescholen voor feedback, controle en beoordeling.

Onderteken alsjeblieft hieronder om de toestemming te bevestigen.

Ondertekend door (voor- en achternaam): …………………………………………………………………………………………

Te (plaats): ………………………………………………………

Op de datum (dag, maand, jaar): ………. /………. / ……….……….……….

Handtekening:

…………………………………………………………………………

Hieronder de ondertekening van de onderzoeker ter bevestiging.

Ondertekend door: Sem Dijkers

Te (plaats): ………………………………………………………

Op de datum (dag, maand, jaar): ………. /………. / ……….……….……….

Handtekening:

…………………………………………………………………………

# Bijlage III: Topiclijst

1. Kennismaking
2. Introductie van het gesprek
   1. Doel en onderzoek en interview (kort) uitleggen
   2. Opzet en volgorde interview uitleggen
   3. Thema’s benoemen
      1. Metingen op afstand
      2. Soorten media op afstand
      3. Eigen ervaringen met media
      4. Meningen over media
      5. Ervaringen deelnemers (kort!)
      6. (Interpersoonlijke) band met deelnemers
      7. Vertrouwen
      8. Affect
   4. Ruimte voor vragen van de interviewee
3. Exploratie van de gebruikte media
   1. Grove indicatie aantal metingen en van wanneer tot wanneer
   2. Exploreren grofweg hoeveel metingen face-to-face waren
   3. Kijken hoeveel metingen op afstand waren en welk medium is gebruikt
      1. Telefonisch, en hoeveel
      2. Beeldbellen, en hoeveel
      3. Andere media, wat en hoeveel
4. De interpersoonlijke band (Birdwhistell, 1970; Bordin, 1979; Endress, 2008; Kunnel & Quandt, 2016)
   1. Uitzoeken wat de RA’s verstaan onder een ‘band met de deelnemers’, gebruikmakend van het woord ‘contact’
      1. Interpersoonlijk (het contact, de vertrouwensband en de ruimte voor emoties, komen deze aspecten erin terug?)
      2. Aard
         1. Ondersteunend
         2. Klinisch
         3. Anders
      3. Onduidelijke termen en containerbegrippen uitvragen
      4. De interviewee moet aangespoord worden na te denken over hoe hij/zij de band tussen hem-/haarzelf en de deelnemer ziet in eigen woorden
      5. Onderzoeken wat de RA doet tijdens een meting om dit voor elkaar te krijgen
      6. Onderzoeken hoe deelnemers reageren op deze acties van de RA
   2. Uitzoeken wat de vertrouwensband is tussen de RA en de deelnemer en hoe de RA deze tot stand brengt (Kunnel & Quandt, 2016).
      1. Onduidelijke termen en containerbegrippen uitvragen
      2. Onderzoeken wat de RA doet tijdens een meting om dit voor elkaar te krijgen
         1. Hoe staan vertrouwen en wantrouwen in deze relatie tot elkaar?
         2. Hoe komen de gedragsmatige, cognitieve en affectieve schalen van vertrouwen terug in deze handelingen?
      3. Onderzoeken hoe deelnemers reageren op deze acties van de RA
   3. Uitzoeken wat de affectieve band (ruimte voor emoties en gevoelens) is tussen de RA en de deelnemer en hoe de RA deze tot stand brengt.
      1. Onduidelijke termen en containerbegrippen uitvragen
      2. Onderzoeken wat de RA doet tijdens een meting om dit voor elkaar te krijgen
      3. Onderzoeken hoe deelnemers reageren op deze acties van de RA
5. Attitude over media op afstand (Ajzen, 2005)
   1. Attitude RA over verschillende gebruikte media
      1. Voorkeur face-to-face of op afstand
      2. Voorkeur medium (telefoon, beeldbellen, anders)
   2. Feedback over deze media vanuit de RA
      1. Positief (wat gaat goed met de gekozen methoden)
      2. Negatief (wat werkt tegen met de gekozen methoden)
   3. Feedback over deze media vanuit de deelnemer (kort!)
      1. Keuze medium
      2. Persoonlijke voorkeuren
   4. Visie van de RA over de impact van de media op de interpersoonlijke band
6. Aanpassings- en verbeterpunten op het gebied van media op afstand bij de interpersoonlijke band
7. Afsluiting

# Bijlage IV: Interviewprotocollen

## 4.1 Initiële protocol

Doel van het interview: inzicht krijgen bij de doelgroep in de ervaringen op het gebied van het vormen van een band met deelnemers, de meningen over gebruikte media om metingen op afstand te kunnen doen en de obstakels en wensen die ervaren worden bij het gebruiken van deze media in het vormen van een band met de deelnemers.

Doelgroep: onderzoeksassistenten die al meerdere metingen hebben gedaan met deelnemers van Re.Process.

**Dikgedrukte vragen en punten moeten gesteld of benoemd worden.** Niet-dikgedrukte vragen op punten zijn er om richting te geven aan het interview en kunnen gebruikt worden, maar dit hoeft niet als de benodigde informatie al is gegeven.

Kennismaking

Doel: kennismaken met de interviewee en deze op zijn of haar gemak stellen. De kennismaking is niet inhoudelijk.

* **Welkom! Bedankt voor je tijd en je deelname aan dit interview!**
* Hoe is het?
* Wat heb je de afgelopen tijd zoal gedaan?
* Heb je een fijne vakantie (gehad)?
* **Ik ga zometeen de opzet en het doel van het interview uitleggen. Daarbij benoem ik ook de onderwerpen die we langs gaan. Ik hoop dat deze uitleg voldoende is maar mocht je nog vragen hebben mag je me altijd onderbreken om deze te stellen.**
* **Zullen we beginnen?**

Introductie

Doel: uitleggen van de doelen van het interview en het aangeven van andere cruciale punten die benoemd moeten worden voordat het interview zelf kan starten.

* **Als eerste wil ik benoemen dat dit interview vrijwillig is. Dit betekent dat je niet mee hoeft te doen als je dit niet wilt en dat je er op elk moment voor kan kiezen om niet verder te gaan. Ook na het interview kan je ervoor kiezen om niet meer mee te doen, mocht je dit willen. Je gegevens worden dan niet meegenomen in het onderzoek mits het dan nog niet ingeleverd is.**
* **Het interview moet opgenomen worden als ik het wil kunnen gebruiken in mijn onderzoek. Het liefste wil ik een opname met zowel beeld als geluid, maar als je het wilt kunnen we ook alleen een geluidsopname maken. De opname wordt gebruikt om het interview naderhand te kunnen volgen en te kunnen analyseren. Het interview gaat alleen gebruikt worden voor onderzoeksdoeleinden en gaat niet gedeeld worden met anderen, tenzij zij noodzakelijk zijn voor de analyse of de beoordeling. Je gegevens worden in het onderzoek geanonimiseerd om je privacy te waarborgen. Vind je het goed als ik dit interview opneem?**
* **In dit interview wil ik onderzoeken wat jouw ervaringen zijn met manieren om metingen op afstand te kunnen doen zoals de telefoon of beeldbellen. Specifiek wil ik onderzoeken hoe deze methoden jouw contact met je deelnemers beïnvloeden en wat je zelf hieronder verstaat. Heb je in jouw tijd bij Re.Process metingen op afstand gedaan?**
  + **(Zo ja): Ik wil dit met je bespreken door het te hebben over je ervaringen met metingen op afstand, wat je van dit soort metingen vindt, wat je verstaat onder het hebben van contact met je deelnemers en wat je doet om dit contact te maken. Om de onderwerpen wat concreter te maken wil ik aan je vragen of je twee metingen in gedachten zou willen nemen die we als casussen kunnen gebruiken. Eén van de twee is dan een meting in persoon en de ander een meting op afstand en het is belangrijk dat de twee metingen redelijk representatief zijn van je ervaringen. Mochten er dingen in je opkomen die je leuk of belangrijk vindt om te vertellen uit andere metingen mag dat uiteraard, maar we gebruiken de twee casussen als leidraad.**
  + **(Zo nee): Oké, dat is niet erg. In dat geval gaan we namelijk een ietwat ander schema gebruiken en gaan we het meer hebben over de gewone metingen. Om de onderwerpen wat concreter te maken wil ik aan je vragen of je twee metingen in gedachten zou willen nemen die we als casussen kunnen gebruiken en die ook redelijk representatief zijn van je ervaringen. Mochten er dingen in je opkomen die je leuk of belangrijk vindt om te vertellen uit andere metingen mag dat uiteraard, maar we gebruiken de twee casussen als leidraad.**
* **Er zijn geen foute antwoorden!**
* **Voel je niet gedwongen om antwoord te geven als je dit niet wilt. Als je een vraag niet wilt beantwoorden of je bepaalde informatie niet wilt geven hoeft dat absoluut niet.**
* **Heb je nog vragen of onduidelijkheden die je wilt benoemen voordat we doorgaan?**
  + **(Zo ja): Dan ga ik nu de opname aanzetten en kunnen we beginnen.**

Exploratie van de gebruikte media

Doel: een grof beeld schetsen van alle soorten metingen die de interviewee tot nu toe heeft gedaan en welke methoden gebruikt zijn.

* **Als eerste wil ik kort wat informatie verzamelen over hoe je tijd bij Re.Process eruit heeft gezien.**
* Hoe ben je bij Re.Process gekomen?
* **Sinds wanneer/van wanneer tot wanneer zit/zat je bij Re.Process?**
* **Hoeveel metingen heb je grofweg in je tijd bij Re.Process gedaan?**
* **Hoeveel van de metingen bij Re.Process waren face-to-face?**
  + Wat zou je inschatten qua percentage van het geheel?
* **Hoeveel van de metingen bij Re.Process waren op afstand?**
* **Wat waren de manieren waarop je de metingen op afstand deed?**
  + Telefonisch?
  + Beeldbellen?
  + Anders?

Interpersoonlijke band

Doel: uitzoeken wat de interviewees verstaan onder ‘interpersoonlijke band’, wat vertrouwens- en affectieve banden van de zijn en hoe deze gevormd worden, interviewee de ruimte geven om zelf te spreken over banden met deelnemers en wat daarin belangrijk is.

Eigen beeld en aard

* **Ik wil het nu gaan hebben over het contact dat je hebt met de deelnemers met wie je jouw metingen hebt gedaan. Wanneer ik de term ‘contact’ noem, wat voor beeld komt er dan in je op?**
  + Doorvragen
  + Containerbegrippen uitvragen
* **(Indien onduidelijk): Kan je in je eigen woorden beschrijven hoe je contact met je deelnemers er uitziet?**
  + Doorvragen
  + Containerbegrippen uitvragen
  + **Hoe kwam dit voor in je casussen?**
* **Wat is het doel of de aard van je contact met de deelnemers?**
  + Doorvragen
  + Containerbegrippen uitvragen
  + **Ondersteunend?**
  + **Klinisch?**
  + **Anders?**
  + **Meerdere?**
  + **Hoe kwam dit voor in je casussen?**
* **Wat zijn de dingen die je doet tijdens een meting die dit contact maakt en ondersteunt?**
  + Doorvragen
  + Containerbegrippen uitvragen
  + **Houding?**
  + **Oogcontact?**
  + **Woordkeuze, of afwezigheid hiervan?**
  + **Paralinguïstiek?**
  + **Andere manieren van spreken?**
  + **Andere manieren?**
  + **Face-to-face?**
  + **Op afstand?**
  + **Hoe kwam dit voor in je casussen?**
* **Wat zijn de manieren waarop je deelnemers reageren op deze acties?**
  + Doorvragen
  + Containerbegrippen uitvragen
  + **Houding?**
  + **Oogcontact?**
  + **Woordkeuze, of afwezigheid hiervan?**
  + **Paralinguïstiek?**
  + **Andere manieren van spreken?**
  + **Andere manieren?**
  + **Face-to-face?**
  + **Op afstand?**
  + **Hoe kwam dit voor in je casussen?**

Vertrouwen

* **Hoe zie je het belang van vertrouwen in je band met je deelnemers?**
  + Doorvragen
  + Containerbegrippen uitvragen
  + **Denk je dat er belemmeringen zijn om dit te laten zien? Welke?**
    - Doorvragen
    - Containerbegrippen uitvragen
  + **Face-to-face?**
  + **Op afstand?**
* **Hoe laat je vertrouwen terugkomen in je metingen?**
  + Doorvragen
  + Containerbegrippen uitvragen
  + **Face-to-face?**
  + **Op afstand?**
  + Houding?
  + Oogcontact?
  + Woordkeuze, of afwezigheid hiervan?
  + Paralinguïstiek?
  + Andere manieren van spreken?
  + **Andere manieren?**
  + **Hoe kwam dit voor in je casussen?**
* **Hoe reageren de deelnemers op deze acties?**
  + Doorvragen
  + Containerbegrippen uitvragen
  + **Denk je dat er belemmeringen zijn voor de deelnemer? Welke?**
    - Doorvragen
    - Containerbegrippen uitvragen
  + **Face-to-face?**
  + **Op afstand?**
  + Houding?
  + Oogcontact?
  + Woordkeuze, of afwezigheid hiervan?
  + Paralinguïstiek?
  + Andere manieren van spreken?
  + **Andere manieren?**
  + **Hoe kwam dit voor in je casussen?**

Affect

* **Hoe zie je het belang van ruimte voor emoties en gevoelens in je contact met je deelnemers?**
  + Doorvragen
  + Containerbegrippen uitvragen
  + **Denk je dat er belemmeringen zijn om dit te laten zien? Welke?**
    - Doorvragen
    - Containerbegrippen uitvragen
  + **Face-to-face?**
  + **Op afstand?**
* **Hoe laat je deze ruimte voor emoties en gevoelens wel of niet terugkomen in je metingen?**
  + Doorvragen
  + Containerbegrippen uitvragen
  + **Face-to-face?**
  + **Op afstand?**
  + Houding?
  + Oogcontact?
  + Woordkeuze, of afwezigheid hiervan?
  + Paralinguïstiek?
  + Andere manieren van spreken?
  + **Andere manieren?**
  + **Hoe kwam dit voor in je casussen?**
* **Zijn er merkbare verschillen tussen je deelnemers? Welke?**
  + Doorvragen
  + Containerbegrippen uitvragen
* **Hoe reageren de deelnemers op deze acties?**
  + Doorvragen
  + Containerbegrippen uitvragen
  + **Denk je dat er belemmeringen zijn voor de deelnemer? Welke?**
    - Doorvragen
    - Containerbegrippen uitvragen
  + **Face-to-face?**
  + **Op afstand?**
  + Houding?
  + Oogcontact?
  + Woordkeuze, of afwezigheid hiervan?
  + Paralinguïstiek?
  + Andere manieren van spreken?
  + **Andere manieren?**
  + **Hoe kwam dit voor in je casussen?**

Attitudes media op afstand

* **Je hebt eerder in het interview benoemd dat je metingen op afstand hebt gedaan en welke manieren je hebt gebruikt om dit te doen. Wat vind je van de verschillende manieren om een meting te doen?**
  + Doorvragen
  + Containerbegrippen uitvragen
  + **Heb je een voorkeur voor metingen face-to-face of op afstand? En wat maakt dat je deze voorkeur hebt?**
  + **Van de verschillende manieren om een meting op afstand te doen, wat is je favoriete manier? En wat maakt dat je deze voorkeur hebt?**
  + **Wat is je minst favoriete manier? En waarom?**
* **Over het algemeen genomen, wat zijn volgens jou de belangrijkste voordelen van metingen op afstand in vergelijking met face-to-face-metingen?**
  + Doorvragen
  + Containerbegrippen uitvragen
* **Over het algemeen genomen, wat zijn volgens jou de belangrijkste nadelen van metingen op afstand in vergelijking met face-to-face-metingen?**
  + Doorvragen
  + Containerbegrippen uitvragen
* **Hoe denk je dat deze nadelen je contact met de deelnemers beïnvloedt?**
  + Doorvragen
  + Containerbegrippen uitvragen
  + **Vertrouwen**
  + **Affect**
  + Houding?
  + Oogcontact?
  + Woordkeuze, of afwezigheid hiervan?
  + Paralinguïstiek?
  + Andere manieren van spreken?
  + **Andere manieren?**
* **Wat zijn, naar jouw ervaring, de meningen van je deelnemers over de verschillende soorten metingen?**
  + Doorvragen
  + Containerbegrippen uitvragen
  + **Hebben deze meningen een invloed op de manier waarop je de metingen uitvoert? En hoe?**

Aanpassing- en verbeterpunten Re.Process

* **Zijn er aspecten van metingen op afstand waar je hulp of ondersteuning bij zou willen krijgen om je te helpen bij het vormen of versterken van een band met je deelnemers?**
  + Doorvragen
  + Containerbegrippen uitvragen
  + **Wat zijn deze aspecten?**
  + **Wat is de reden dat je juist hier hulp bij zou willen krijgen?**
  + **Wat zijn de vormen die deze hulp aan zou kunnen nemen?**
* **Re.Process organiseert elk halfjaar een aantal introductietrainingen. Met een oog op de band die ik eerder een aantal keer genoemd heb, wat zijn volgens jou aanpassingen die Re.Process kan maken om de training RA’s meer voor te bereiden op het houden van metingen op afstand?**
  + Doorvragen
  + Containerbegrippen uitvragen
  + **Wat zijn deze aanpassingen?**

Afsluiting

* **Dat was het interview! Ik wil je graag nogmaals bedanken voor je tijd en je moeite. Ik hoop dat je het interessant hebt gevonden. Zijn er nog vragen die je aan mij zou willen stellen?**
* **Wat vond je van het gesprek?**
* **Als je nog vragen hebt of contact met mij op wil nemen kan dat natuurlijk altijd nog.**
* **Nogmaals van harte bedankt!**

## 4.2 Definitieve protocol

**Voorgegeven informatie**

Doel van het interview: inzicht krijgen bij de doelgroep in de ervaringen op het gebied van het vormen van een band met deelnemers, de meningen over gebruikte media om metingen op afstand te kunnen doen en de obstakels en wensen die ervaren worden bij het gebruiken van deze media in het vormen van een band met de deelnemers.

**Doelgroep:** onderzoeksassistenten die al meerdere metingen hebben gedaan met deelnemers van Re.Process.

**Kennismaking**

Doel: kennismaken met de interviewee en deze op zijn of haar gemak stellen. De kennismaking is niet inhoudelijk.

* Welkom! Bedankt voor je tijd en je deelname aan dit interview!
* Hoe is het?
* Wat heb je de afgelopen tijd zoal gedaan?
* Ik ga zometeen de opzet en het doel van het interview uitleggen. Daarbij benoem ik ook de onderwerpen die we langs gaan. Ik hoop dat deze uitleg voldoende is maar mocht je nog vragen hebben mag je me altijd onderbreken om deze te stellen.
* Zullen we beginnen?

**Introductie**

Doel: uitleggen van de doelen van het interview en het aangeven van andere cruciale punten die benoemd moeten worden voordat het interview zelf kan starten.

* Als eerste wil ik benoemen dat dit interview vrijwillig is. Dit betekent dat je niet mee hoeft te doen als je dit niet wilt en dat je er op elk moment voor kan kiezen om niet verder te gaan. Ook na het interview kan je ervoor kiezen om niet meer mee te doen, mocht je dit willen. Je gegevens worden dan niet meegenomen in het onderzoek mits het dan nog niet ingeleverd is.
* Het interview moet opgenomen worden als ik het wil kunnen gebruiken in mijn onderzoek. Het liefste wil ik een opname met zowel beeld als geluid, maar als je het wilt kunnen we ook alleen een geluidsopname maken. De opname wordt gebruikt om het interview naderhand te kunnen volgen en te kunnen analyseren. Het interview gaat alleen gebruikt worden voor onderzoeksdoeleinden en gaat niet gedeeld worden met anderen, tenzij zij noodzakelijk zijn voor de analyse of de beoordeling. Je gegevens worden in het onderzoek geanonimiseerd om je privacy te waarborgen. Vind je het goed als ik dit interview opneem?
* In dit interview wil ik onderzoeken wat jouw ervaringen zijn met manieren om metingen op afstand te kunnen doen zoals de telefoon of beeldbellen. Specifiek wil ik onderzoeken hoe deze methoden jouw contact met je deelnemers beïnvloeden en wat je zelf hieronder verstaat. Heb je in jouw tijd bij Re.Process metingen op afstand gedaan?
  + (Zo ja): Ik wil dit met je bespreken door het te hebben over je ervaringen met metingen op afstand, wat je van dit soort metingen vindt, wat je verstaat onder het hebben van contact met je deelnemers en wat je doet om dit contact te maken. Om de onderwerpen wat concreter te maken wil ik aan je vragen of je twee metingen in gedachten zou willen nemen die we als casussen kunnen gebruiken. Eén van de twee is dan een meting in persoon en de ander een meting op afstand en het is belangrijk dat de twee metingen redelijk representatief zijn van je ervaringen. Mochten er dingen in je opkomen die je leuk of belangrijk vindt om te vertellen uit andere metingen mag dat uiteraard, maar we gebruiken de twee casussen als leidraad.
  + (Zo nee): Oké, dat is niet erg. In dat geval gaan we namelijk een ietwat ander schema gebruiken en gaan we het meer hebben over de gewone metingen. Om de onderwerpen wat concreter te maken wil ik aan je vragen of je twee metingen in gedachten zou willen nemen die we als casussen kunnen gebruiken en die ook redelijk representatief zijn van je ervaringen. Mochten er dingen in je opkomen die je leuk of belangrijk vindt om te vertellen uit andere metingen mag dat uiteraard, maar we gebruiken de twee casussen als leidraad.
* Er zijn geen foute antwoorden!
* Voel je niet gedwongen om antwoord te geven als je dit niet wilt. Als je een vraag niet wilt beantwoorden of je bepaalde informatie niet wilt geven hoeft dat absoluut niet.
* Heb je nog vragen of onduidelijkheden die je wilt benoemen voordat we doorgaan?
  + (Zo ja): Dan ga ik nu de opname aanzetten en kunnen we beginnen.

**Interview zelf**

**Exploratie van de gebruikte media**

Doel: een grof beeld schetsen van alle soorten metingen die de interviewee tot nu toe heeft gedaan en welke methoden gebruikt zijn.

* Hoe ben je bij Re.Process gekomen?
* Sinds wanneer/van wanneer tot wanneer zit/zat je bij Re.Process?
* Hoeveel metingen heb je grofweg in je tijd bij Re.Process gedaan? (Grove indicatie!)
* Hoeveel van de metingen bij Re.Process waren op afstand? (Percentage is goed genoeg!)
* Wat waren de manieren waarop je de metingen op afstand deed?
  + Telefonisch?
  + Beeldbellen?
  + Anders?

**Interpersoonlijke band**

Doel: uitzoeken wat de interviewees verstaan onder ‘interpersoonlijke band’, wat vertrouwens- en affectieve banden van de zijn en hoe deze gevormd worden, interviewee de ruimte geven om zelf te spreken over banden met deelnemers en wat daarin belangrijk is.

***Eigen beeld en aard***

* Wanneer ik de term ‘contact’ noem, wat voor beeld komt er dan in je op?
* (Indien onduidelijk): Kan je in je eigen woorden beschrijven hoe je contact met je deelnemers er uitziet?
* Wat is het doel of de aard van je contact met de deelnemers?
* Wat zijn de dingen die je doet tijdens een meting die dit contact maakt en ondersteunt?
* Wat zijn de manieren waarop je deelnemers reageren op deze acties?

***Vertrouwen***

* Hoe zie je het belang van vertrouwen in je band met je deelnemers?
* Hoe laat je vertrouwen terugkomen in je metingen?
* Hoe reageren de deelnemers op deze acties?

***Affect***

* Hoe zie je het belang van ruimte voor emoties en gevoelens in je contact met je deelnemers?
* Hoe laat je deze ruimte voor emoties en gevoelens wel of niet terugkomen in je metingen?
* Zijn er merkbare verschillen tussen je deelnemers? Welke?
* Hoe reageren de deelnemers op deze acties?

***Attitudes media op afstand***

* Je hebt eerder in het interview benoemd dat je metingen op afstand hebt gedaan en welke manieren je hebt gebruikt om dit te doen. Wat vind je van de verschillende manieren om een meting te doen?
* Over het algemeen genomen, wat zijn volgens jou de belangrijkste voordelen van metingen op afstand in vergelijking met face-to-face-metingen?
* Over het algemeen genomen, wat zijn volgens jou de belangrijkste nadelen van metingen op afstand in vergelijking met face-to-face-metingen?
* Hoe denk je dat deze nadelen je contact met de deelnemers beïnvloedt?
* Wat zijn, naar jouw ervaring, de meningen van je deelnemers over de verschillende soorten metingen?

***Aanpassing- en verbeterpunten Re.Process***

* Zijn er aspecten van metingen op afstand waar je hulp of ondersteuning bij zou willen krijgen om je te helpen bij het vormen of versterken van een band met je deelnemers?
* Re.Process organiseert elk halfjaar een aantal introductietrainingen. Met een oog op de band die ik eerder een aantal keer genoemd heb, wat zijn volgens jou aanpassingen die Re.Process kan maken om de training RA’s meer voor te bereiden op het houden van metingen op afstand?

***Afsluiting***

* Dat was het interview! Ik wil je graag nogmaals bedanken voor je tijd en je moeite. Ik hoop dat je het interessant hebt gevonden. Zijn er nog vragen die je aan mij zou willen stellen?
* Wat vond je van het gesprek?
* Als je nog vragen hebt of contact met mij op wil nemen kan dat natuurlijk altijd nog.
* Nogmaals van harte bedankt!

# Bijlage V: Transcriptfragmenten

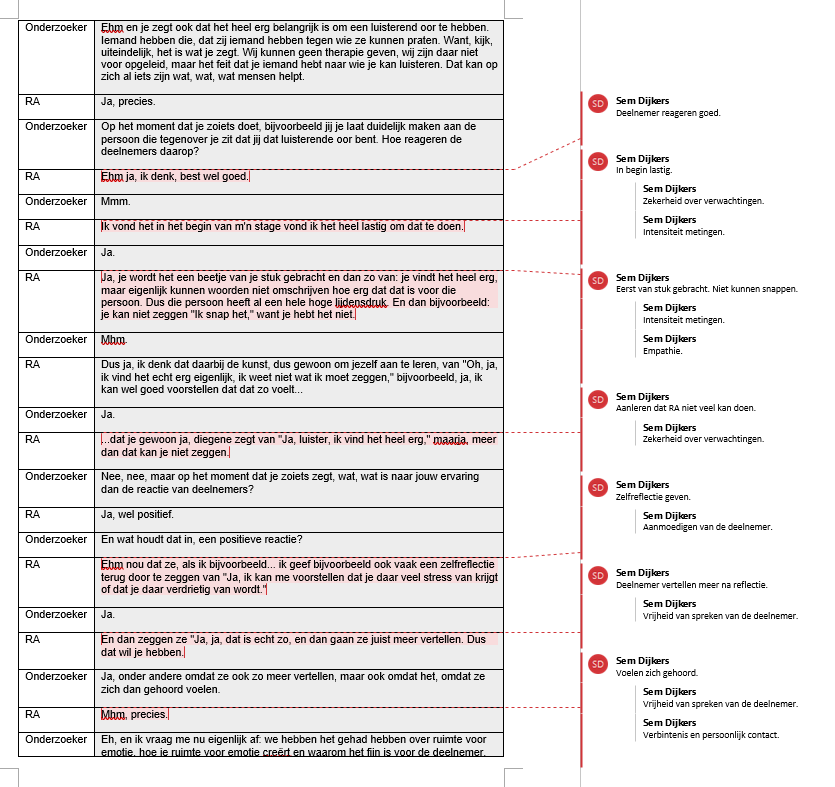
## Fragment 1

Hieronder staat een typisch fragment zoals het voorkomt in de transcripten. De kleuren die zijn gebruikt in dit fragment en de volgende geven het onderwerp in het interview aan.

|  |  |
| --- | --- |
| Onderzoeker | Oké, en dan ben ik benieuwd, we hebben nu een beetje gaat over de metingen breed gezien. Als we kijken naar de casussen die jij bedacht hebt: hoe kwam vertrouwen bijvoorbeeld voor in de, de meting die naar jouw mening goed ging? |
| RA | Ja, dat was dan wel via beeldbellen inderdaad, en vooral met, het vertrouwen kwam vooral naar voren tijdens T6-metingen dus dan moet je op het einde... Dan moest je vragen van "Ja, zit je in de wachtlijst, de controle of in de of in de behandelgroep?" en dan bij twee mensen, die zaten in een wachtlijst, controle en hun waren al zo enthousiast om die behandelingen te ontvangen. En ehm, ja dan op een gegeven moment, dan zeg je ook van "Ja, super bedankt voor uw deelname en ik wil je gewoon super veel succes wensen dadelijk met de behandeling," en je ziet die mensen, die waren zo, ze waren zo blij, ook eentje via de telefoon vorige week trouwens ehm en ja, een beetje lachen tussendoor en dat wekt voor mij wel heel erg het vertrouwen op en zo. |
| Onderzoeker | Ja, ja. |
| RA | En ze zeiden ook van "Ja, bedankt voor alles!" en dan denk ik: "Ahww." |
| Onderzoeker | Ja, inderdaad. En hoe voel je je dan daardoor, wanneer je merkt dat die vertrouwen er zo is? |
| RA | Ja, daar kan ik echt wel blij van worden. Dat kan ik dan ook echt de rest van de dag bij me dragen. |
| Onderzoeker | Ja, oké, en je zegt dat het een meting was die ook met... die jij gedaan hebt via beeldbellen. Hoe denk je dat beeldbellen daar een rol in heeft gespeeld? |
| RA | Ja, je kan, je leest iets meer de expressie van het gezicht af. Dus als er iets is wat heel serieus is, dan ja, dan zie je dat aan diegene als diegene het misschien iets minder serieus neemt, op een gegeven moment dan kun je dat ook zien en dan kun je daar een beetje op ingaan, of daar kun je juist niet op ingaan. Dat dus. |
| Onderzoeker | Ja zegt, je zegt daar kun je op ingaan, maar daar kun je ook niet op ingaan. Heb je het gevoel dat het jou wat keuze geeft, wat keuzevrijheid geeft? |
| RA | Ja, ik denk het wel, ja, ja, vooral in communicatie en dus inderdaad kiezen wanneer je het even wel of niet serieus wilt nemen. |
| Onderzoeker | En hoe zou dat spelen in een telefonische meting denk je? |
| RA | Ja, ja, ik denk dat ik tijdens telefonisch metingen, ik moet zeggen dat het me op zich ook nog wel lukte om dan, dan de balans te bewaren tussen niet serieus zijn en wel. Bijvoorbeeld, dan hoorde ik wel eens een huisdier op de achtergrond en daar ging ik dan heel even op in of... dus ik denk meer via geluiden dan maar vroeg je het verschil? Of ehm... |

## Fragment 2

Dit fragment is een screenshot van een pagina in de transcriptie van het betreffende interview. De tekst is aan de linkerkant te zien. Aan de rechterkant staan telkens twee soorten opmerkingen in het bestand. De eerste soort opmerkingen zijn direct aan de tekst geplakt en zijn de open codes. De tweede soort zijn opmerkingen op de open codes, deze zijn gemaakt in het axiaal coderen en gebruikt voor de analyse in het selectief coderen.



## Legenda kleuren bij de secties van het interview

Introductie en inventarisering

Beeld van de RA van contact

De vertrouwensband

Ruimte voor emotie

Meningen RA over metingen op afstand

Verbeterpunten Re.Process

Afsluiting en overig

Gecensureerd voor de anonimiteit van de RA

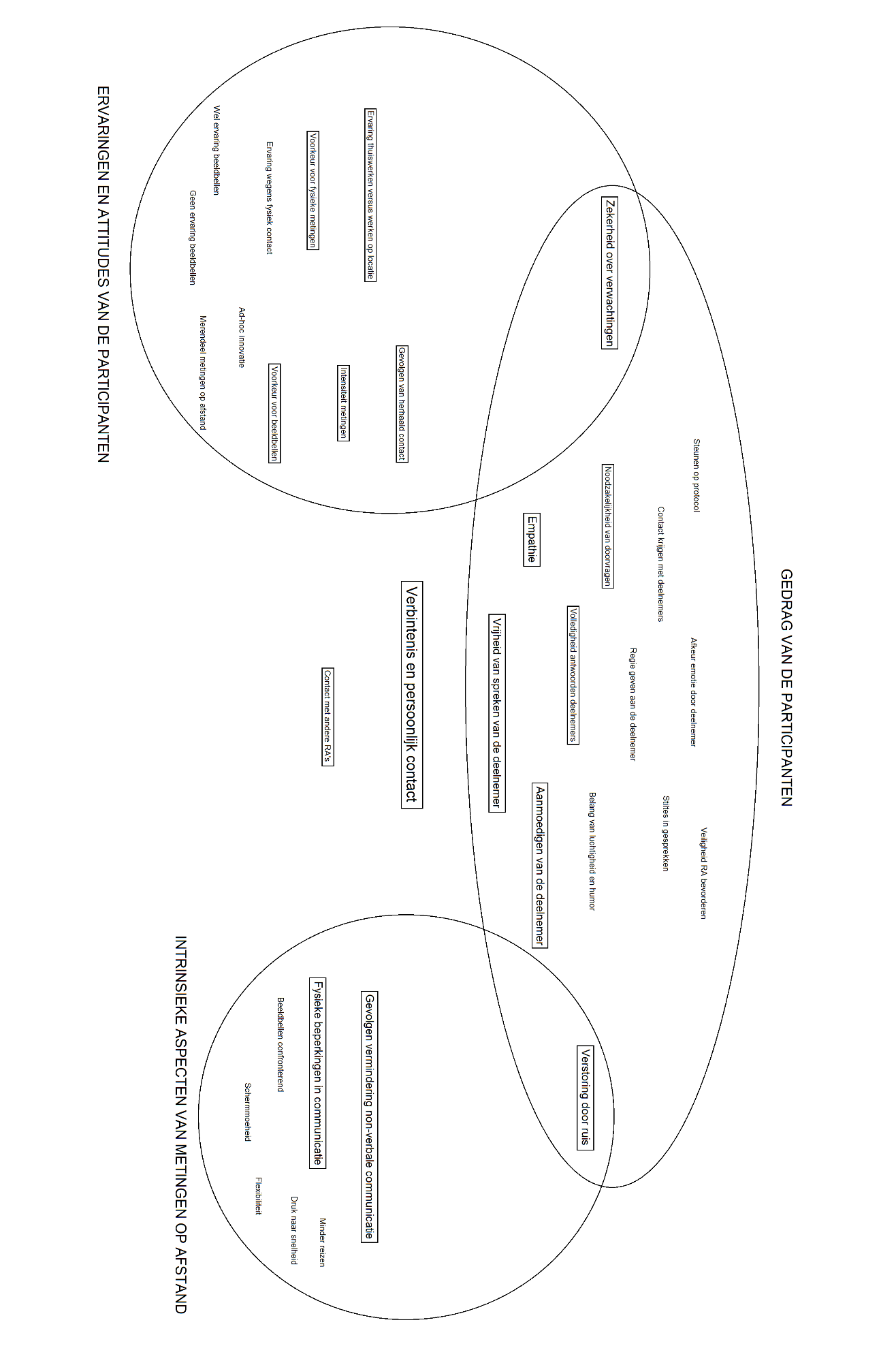
# Bijlage VI: Taxonomie

Het web van invloed in het interpersoonlijk contact tussen RA en deelnemer:

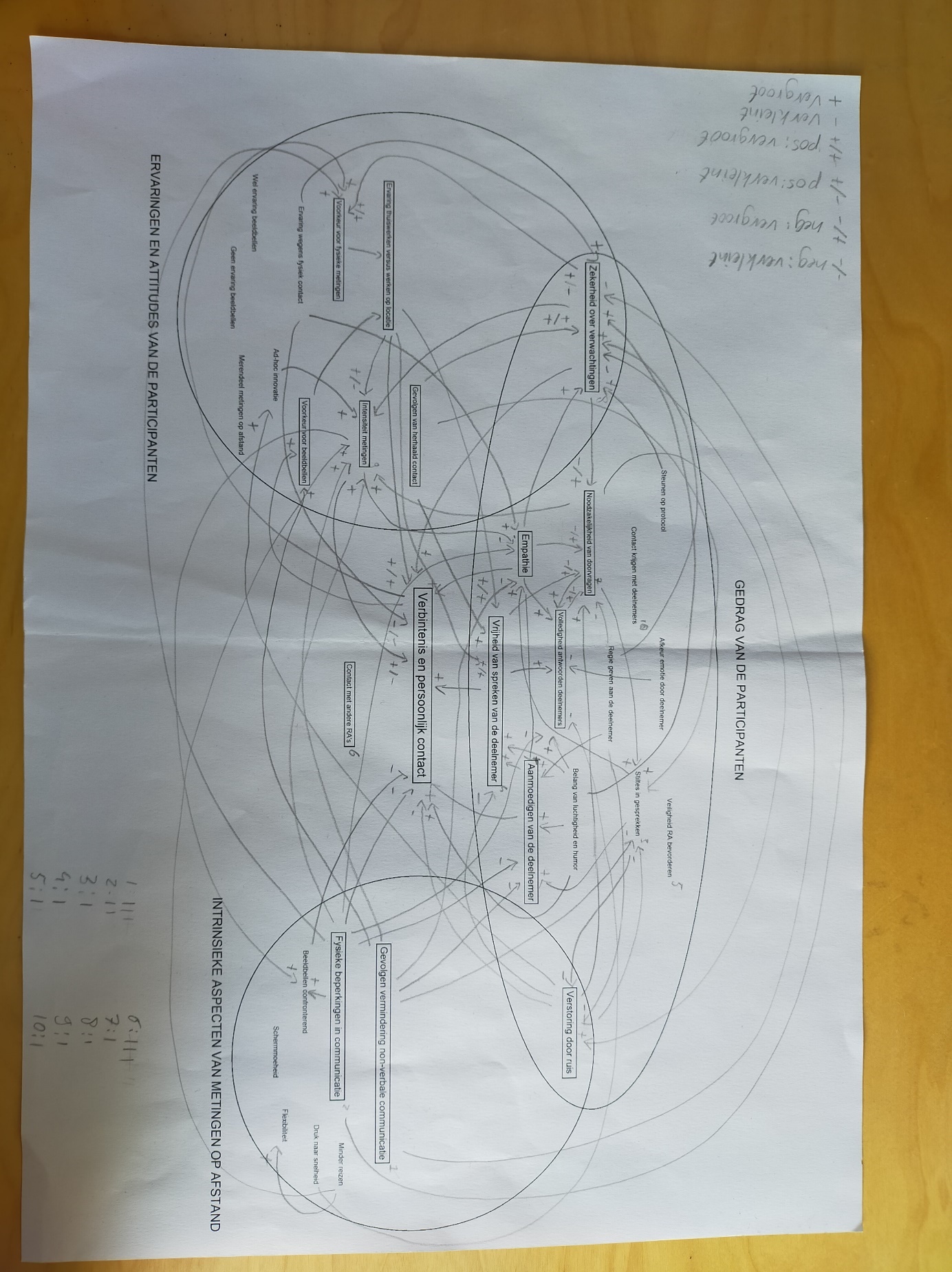
* ***Ervaringen en attitudes van de participanten***
  + **Gevolgen van herhaald contact:** dit staat voor de positieve of negatieve gevolgen voor de interpersoonlijke band van de RA en de deelnemer wanneer zij elkaar wel of niet gesproken hebben in een eerdere meting.
  + **Ervaring thuiswerken versus werken op locatie:** dit staat voor de meningen en voorkeuren die zowel de RA’s als de deelnemers hebben over thuis metingen afnemen of op locatie metingen afnemen. Ook de positieve en negatieve gevolgen vallen hieronder.
  + **Intensiteit metingen:** dit staat voor de gevolgen van metingen die volgens de RA merkbaar zwaarder of moeilijker zijn voor haarzelf of de deelnemer op hun contact
  + **Voorkeur voor fysieke metingen:** dit staat voor uitspraken waarin de RA het duidelijk maakt dat zijzelf of haar deelnemer duidelijk een voorkeur heeft voor fysieke metingen boven metingen op afstand.
  + **Voorkeur voor beeldbellen:** dit staat voor uitspraken waarin de RA het duidelijk maakt dat zijzelf of haar deelnemer duidelijk een voorkeur heeft voor beeldbellen boven telefonische metingen.
  + **Ad-hoc innovatie:** dit staat voor de trucjes waarvan de RA’s gaandeweg hebben geleerd dat deze het contact met hun deelnemers vergemakkelijken.
  + **Wel ervaring beeldbellen:** deze code staat voor RA’s of deelnemer die tegen de tijd van het onderzoek beeldbellen als methode hebben uitgevoerd en hier dus ervaring mee hebben.
  + **Geen ervaring beeldbellen:** deze code staat voor RA’s of deelnemer die tegen de tijd van het onderzoek beeldbellen niet als methode hebben uitgevoerd en hier dus geen ervaring mee hebben.
  + **Merendeel metingen op afstand:** dit staat voor RA’s die het grootste deel van hun metingen op afstand hebben uitgevoerd.
* ***Gedrag van de participanten***
  + **Vrijheid van spreken van de deelnemer:** deze code staat voor alle gedragingen aan de kant van zowel de RA als de deelnemer die de vrijheid van spreken van de deelnemer bevorderden. Deze vrijheid is een centraal component van vertrouwen. Ook staat deze code meer algemeen voor de mate waarin de deelnemer voelt dat hij of zij vrij kan spreken tegen de RA.
  + **Empathie:** dit staat voor alle uitingen en gedragingen van mededogen die de RA heeft voor de deelnemers. Ook luisteren valt hieronder.
  + **Aanmoedigen van de deelnemer:** deze code staat voor alle gedragingen van de RA die het gevoel van veiligheid van de deelnemer versterken. Handelingen die spanningen wegnemen bij de deelnemer en een meer open sfeer creëren vallen hieronder.
  + **Noodzakelijkheid van doorvragen:** dit staat voor de noodzakelijkheid van de RA om door te vragen bij de deelnemer om tot een goed genoeg antwoord te komen op haar vragen. Ook staat deze code voor de positieve en negatieve gevolgen hiervan op het contact tussen beiden.
  + **Volledigheid antwoorden deelnemers:** deze code staat voor de mate waarin de RA voelt dat de antwoorden van de deelnemer volledig. Het neiging van deelnemers om korte, lange, betekenisvolle of ondiepe antwoorden te geven valt hier ook onder.
  + **Belang van luchtigheid en humor:** dit staat voor de voorkeur van de RA’s om op een luchtigere manier te kunnen spreken met deelnemers op bepaalde momenten en ook voor de positieve gevolgen die dit heeft op hun band.
  + **Stiltes in gesprekken:** dit staat voor de effecten die stiltes laten vallen hebben op de band tussen de RA’s en de deelnemers.
  + **Contact krijgen met deelnemers:** dit staat voor de handelingen die de RA moet ondernemen om een meting in te kunnen plannen met een deelnemer, de mate waarin dit makkelijk of moeilijk is en wat voor gevolgen dit heeft voor hun interpersoonlijke band.
  + **Afkeur emotie door deelnemers:** dit staat voor de gedragingen en uitingen die RA’s opvangen van deelnemers waarbij deze deelnemers hun eigen emoties afkeuren of ontwijken. Niet willen praten over emoties of dit als zwakte zien vallen hieronder. Ook de gevolgen hiervan worden op de interpersoonlijke band passen hierbij.
  + **Steunen op protocol:** dit staat voor uitspraken van de RA’s waarin zij zeggen dat zij het RA-protocol sterk nodig hebben om een meting goed uit te kunnen voeren samen met de handelingen die hierbij passen. Ook de gevolgen hiervan vallen onder deze code.
  + **Veiligheid RA bevorderen:** dit staat voor handelingen die RA’s uitvoeren om hun eigen veiligheid te bevorderen in metingen.
* ***Intrinsieke aspecten van metingen op afstand***
  + **Gevolgen vermindering non-verbale communicatie:** deze code staat voor de complete of bijna complete afwezigheid van non-verbale cues in metingen op afstand en de negatieve gevolgen hiervan op de interpersoonlijke band tussen de RA en de deelnemer.
  + **Fysieke beperkingen in communicatie:** deze code staat voor de natuurlijke beperkingen in het contact op een fysiek vlak die metingen op afstand met zich meenemen. Allerlei soorten fysiek gedrag dat typisch is voor fysieke metingen maar niet mogelijk is in metingen op afstand vallen hieronder. Voorbeelden hiervan zijn drinken halen voor de deelnemer of mee naar buiten lopen tijdens de rookpauze van de deelnemer.
  + **Minder reizen:** dit staat voor het veelgenoemde voordeel van metingen op afstand dat men niet naar de metinglocatie hoeft te reizen.
  + **Druk naar snelheid:** dit staat voor de druk die sommige RA’s en deelnemers lijken te voelen tijdens metingen op afstand om de meting sneller te doorlopen.
  + **Beeldbellen confronterend:** dit staat voor het gevoel dat sommige RA’s en deelnemers hebben dat beeldbellen meer confronterend is dan telefonische metingen en dat dit de ervaring van de meting negatief kan beïnvloeden.
  + **Flexibiliteit:** deze code staat voor het genoemde voordeel van metingen op afstand dat deze meer flexibel zijn dan fysieke metingen en dat ze daardoor makkelijker en op fijnere momenten ingepland kunnen worden.
  + **Schermmoeheid:** deze code staat voor de ervaring van een enkele RA dat metingen op afstand, en dan met name beeldbellen, ervoor zorgt dat ze tegen het einde van de meting en het werk dat hierbij komt veel energie is kwijtgeraakt aan het lang kijken naar een scherm.
* ***Gedeelde codes***
  + **Zekerheid over verwachtingen:** dit is een grote en belangrijke code die vanwege zijn inhoud in zowel de categorie *‘ervaringen en attitudes van de participanten’* als *‘gedrag van de participanten’* valt omdat het afhangt van zowel het gedrag van de participanten als de eerdere ervaringen die beide partijen hebben. Deze code is van groot belang in de ervaring van metingen omdat het op verschillende manieren een grote invloed heeft op het vertrouwen van zowel de RA als de deelnemer. Onder deze code vallen:
    - De zekerheid van de RA dat zij weet wat ze kan verwachten van de meting en er geen onverwachte, ongewenste dingen gaan gebeuren
    - De zekerheid van de RA in het eigen kunnen
    - De zekerheid van de deelnemer dat de meting geen onverwachte, ongewenste paden opgaat waarin naar dingen wordt gevraagd die de deelnemer niet wil vertellen of doen
    - De zekerheid van de deelnemer dat de RA op een goede, gepaste manier omgaat met hem of haar en de zaken die hij of zij vertelt
  + **Verstoring door ruis:** dit is een code die zowel in de categorie *‘gedrag van de participanten’* als *‘intrinsieke aspecten van metingen op afstand’* past omdat de ruis veroorzaakt kan worden door gedrag van de participanten, maar ook door aspecten van metingen op afstand die soms onvermijdelijk zijn. Deze code kan dan ook opgedeeld worden in:
    - Gedragsmatige ruis: dit is ruis die veroorzaakt wordt door gedragingen van één of meerdere participanten. Een voorbeeld is de irritatie die sommige deelnemers voelen wanneer de RA doorvraagt naar onderwerpen waar ze niet meer over willen praten.
    - Technische ruis: dit is ruis als het gevolg van technische aspecten van de meting op afstand, zoals haperend spreken wegens een slechte verbinding.
    - Overige ruis: dit is ruis die niet strikt gedragsmatig of technisch is maar wel degelijk voorkomt. Dit kan bijvoorbeeld voorkomen wanneer een deelnemer de meting op afstand doet in een kamer of omgeving waar andere mensen aanwezig zijn.
* ***Losstaande codes***
  + **Contact met andere RA’s:** dit is een verbetering die veel RA’s benoemen. RA’s vertellen namelijk behoefte te hebben aan contact met andere RA’s op zowel inhoudelijk als niet-inhoudelijk niveau en zouden dit graag meer willen zien.
  + **Verbintenis en persoonlijk contact:** deze code staat centraal in het onderzoek omdat dit de code is die het meest overeenkomt met de term ‘interpersoonlijke band’. Onder deze code vallen verschillende gevoelsmatige aspecten van het contact tussen de RA en de deelnemers en kan het beste beschreven worden als “Het gevoel van de participanten dat zij een echte klik of band hebben met de ander en hierdoor een sterke mate van diepgang en wederzijds vertrouwen hebben opgebouwd en zich hier ook goed bij en door voelen.” Deze code volgt vaak in de schoenen van een andere omdat het vaak ontstaat als gevolg van het positieve effect van een andere code.

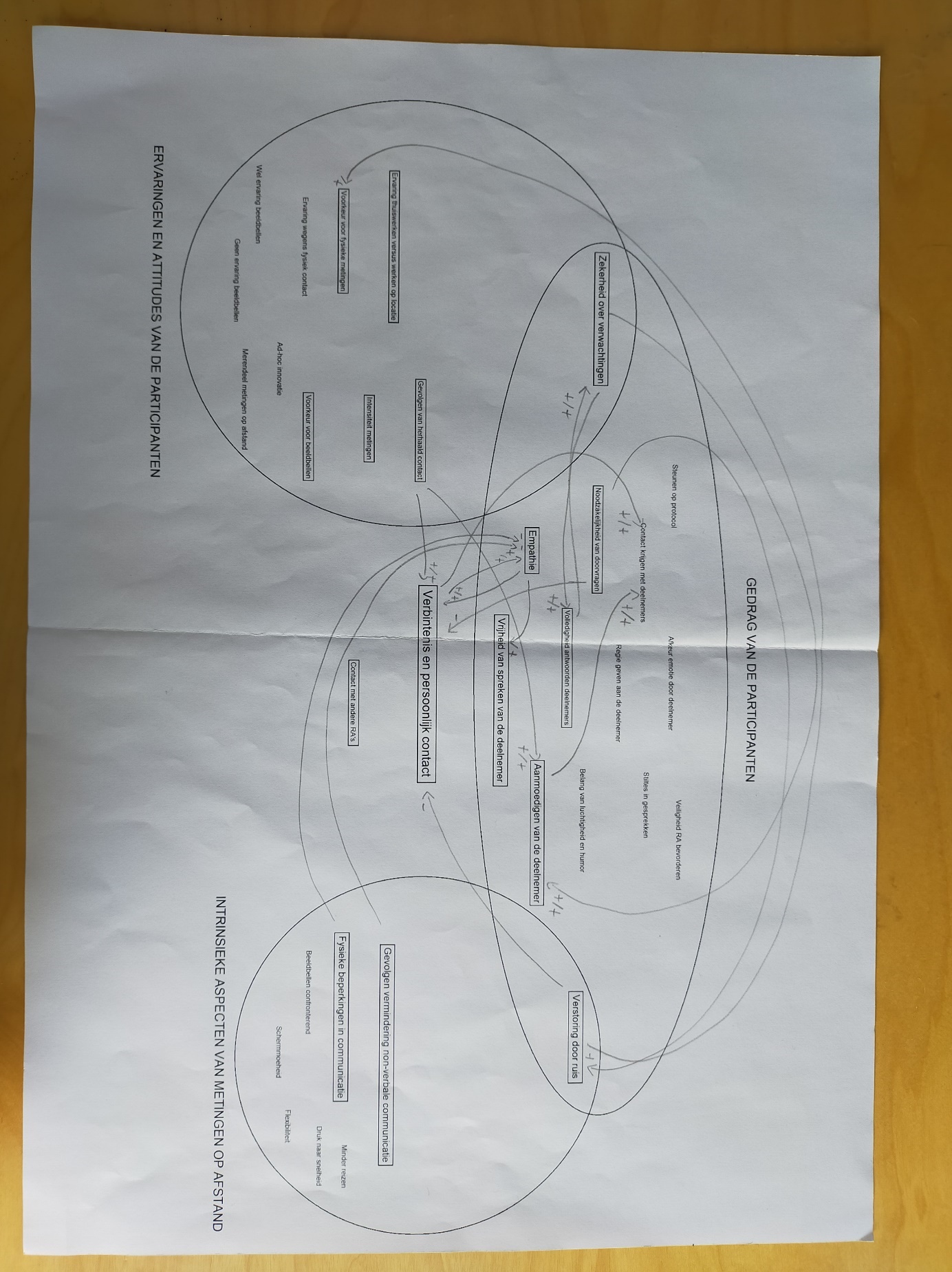
# Bijlage VII: Mindmap

## 7.1 Lege mindmap



## 7.2 Ingevulde mindmaps





# Bijlage VIII: Ethische verantwoording

Om het onderzoek tot stand te kunnen brengen zijn er interviews gehouden met de onderzoeksassistenten van Re.Process. Deze RA’s waren de deelnemers van dit onderzoek en het is daarom belangrijk dat er op een ethische en respectvolle manier met hen wordt omgegaan. De onderzoeker heeft een proces doorgelopen om dit proces te garanderen. Als eerste zijn er een aantal maanden voor het onderzoek twee deelnameformulieren verzonden naar en ondertekend door de meeste deelnemers. In deze formulieren werden de toenmalige opzet van het onderzoek en de geheimhoudingsplicht uitgelegd. De methode van het onderzoek is sindsdien veranderd, maar de geheimhouding nog niet, dus deze is geldig gebleven. In de geheimhouding wordt aan de deelnemers gegarandeerd dat de gegevens die ze geven alleen worden gebruikt voor het onderzoek, veilig worden bewaard en alleen gedeeld worden met diegenen die nodig zijn om het onderzoek te kunnen beoordelen. In de praktijk zijn dit dus Fontys Hogescholen en de opdrachtgever. De meeste deelnemers waren al bekend bij de onderzoeker en hierdoor werd de nieuwe opzet van het onderzoek aan hen uitgelegd via WhatsApp, al werd er toen geen vertrouwelijke informatie gegeven. De twee deelnemers die pas later bij Re.Process zijn aangesloten zijn per e-mail benaderd om een gepaste afstand te houden, de onderzoeker kende hen immers helemaal niet. De onderzoeker regelde de interviews op Microsoft Teams zodat ze veilig waren en opgenomen konden worden voor de latere transcripties. Nadat de onderzoeker en de deelnemer het gesprek op Teams begonnen hadden werd de opzet van het onderzoek in het algemeen en het interview specifiek nogmaals uitgelegd aan de deelnemer zodat ze wisten waar ze voor stonden. Ook werd hen hier om toestemming gevraagd voor de opname en werd er hier aan hen verteld dat ze alles mochten vertellen wat ze wilden, dat alles anoniem zou blijven, dat er geen verkeerde antwoorden waren en dat de opname alleen diende voor de transcripten en verder nergens voor gebruikt zou worden. Pas wanneer de deelnemer alles begreep en toestemming had gegeven voor alles werd de opname aangezet en begon het interview. Na afloop van de interviews zijn alle videobestanden op een USB-stick opgeslagen waar alleen de onderzoeker toegang toe had. In de transcripten van de interviews zijn er geen namen gebruikt, alleen termen zoals ‘onderzoeker’ en ‘RA’. Alle namen die in de interviews benoemd zijn, zijn verwijderd en vervangen door ‘[naam]’. Ook zijn alle persoonlijke gegevens in het begin van het interview die niet noodzakelijk waren voor de latere analyses uit de transcripten gecensureerd om te voorkomen dat het interview gekoppeld kon worden aan een specifieke RA. Met de deelnemers is afgesproken dat zij het recht hebben om het onderzoek in te zien zodra het voltooid is.

Alle data die zijn verzameld in dit onderzoek zijn beveiligd opgeslagen door de onderzoeker en kunnen persoonlijk opgevraagd worden door contact op te nemen via sem.dijkers98@gmail.com.